

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y
Humanidades
Escuela Profesional de Psicología



**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RESILIENCIA EN TRABAJADORES DE UN
POLICLÍNICO PRIVADO DE AREQUIPA”**

Tesis presentada por la Bachiller:

Marroquín Gómez, Claudia Andrea

Para optar el Título Profesional de

Licenciada en Psicología

Asesor:

Mg. Puma Huarac, Roger Freddy

Arequipa- Perú

2023

Dictamen aprobatorio

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

PSICOLOGIA

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 18 de Mayo del 2023

Dictamen: 006313-C-EPSIC-2023

Visto el borrador del expediente 006313, presentado por:

2014600922 - MARROQUIN GOMEZ CLAUDIA ANDREA

Titulado:

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RESILIENCIA EN TRABAJADORES DE UN POLICLÍNICO PRIVADO
DE AREQUIPA**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**29247715 - GUZMAN GAMERO RUFINO RAUL LIZANDRO
DICTAMINADOR**



**29238564 - ZEVALLOS CORNEJO ASUNTA VILMA
DICTAMINADOR**



**42957579 - RAMOS VARGAS LUIS FERNANDO
DICTAMINADOR**



Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a Dios por estar conmigo, ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, sobre todo en mi vida universitaria brindándome paciencia, inteligencia y sabiduría para culminar con éxitos mis estudios y mis metas profesionales propuestas.

A la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Católica de Santa María por todas las enseñanzas, valores y atenciones que tuvieron conmigo inculcándome toda mi formación profesional.



Dedicatoria

A mis padres Luis y Marcia quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un uno de mis mas grandes sueños, gracias por enseñarme el ejemplo del esfuerzo, del amor y la valentía por luchar por quien se ama, de no tener miedo a las adversidades ni a los retos porque mi Dios siempre estará conmigo siempre.

A mis hermanos Luis Marcelo Y Katherine porque con sus palabras me hicieron sentir que siempre iba por el camino correcto y siempre orgullosa de ser quien soy.

A mis sobrinos Luis Felipe y Santiago Mathias por ser un motor en el corazón y permitirme seguir adelante.

Por ultimo a Fabiola, por estar siempre ahí, desde hace años en mi vida y seguir ahí pase lo que pase.



Resumen

La inteligencia emocional (IE) y la resiliencia representan habilidades personales relevantes en profesiones del cuidado de la salud, por ser consideradas necesarias para laborar eficientemente en este entorno laboral. Por lo cual este estudio estableció como objetivo determinar la relación entre inteligencia emocional y resiliencia en trabajadores de un Policlínico privado de Arequipa. Para lo cual, se utilizó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental transversal, y un tipo de investigación correlacional-analítico, y aplicada. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Inteligencia Emocional Ice de Barón y la de Resiliencia (ER) de Wagnild & Heather M. La población estuvo conformada por 50 trabajadores. Como resultados se obtuvo que el nivel de inteligencia emocional es medio; y la de sus dimensiones intrapersonal, interpersonal, manejo de estrés, adaptabilidad y bajo en el estado de ánimo. De igual forma, se obtuvo que la resiliencia fue baja para todos los trabajadores; y las dimensiones de ecuanimidad, satisfacción personal, sentirse bien solo, confiar en sí mismo y perseverancia, también fueron bajas. Conjuntamente se determinó que tanto el género como la edad se encuentran correlacionadas estadísticamente para ambas variables, no obstante, la inteligencia emocional y la resiliencia no mostraron relación estadística, sin embargo, los resultados revelan que los trabajadores deben aumentar tanto su IE como su resiliencia, sugiriendo la disposición de herramientas de regulación emocional para que la inteligencia emocional puede ser un factor potencial en el fortalecimiento de las habilidades necesarias para desarrollar competencias de resiliencia efectiva.

Palabras Clave: Inteligencia emocional, Resiliencia, Habilidades, Manejo del estrés, Adaptabilidad.

Abstract

Emotional intelligence (EI) and resilience represent relevant personal skills in health care professions, as they are considered necessary to work efficiently in this work environment. Therefore, this study established the objective of determining the relationship between emotional intelligence and resilience in workers of a private Polyclinic in Arequipa. For which, a quantitative approach was used with a cross-sectional non-experimental design, and a type of correlational-analytical and applied research. The instruments used were the Barón Ice Emotional Intelligence Scale and the Wagnild & Heather M Resilience Scale (ER). The population consisted of 50 workers. As results it was obtained that the level of emotional intelligence is medium; and that of its intrapersonal, interpersonal, stress management, adaptability and low mood dimensions. Similarly, it was found that resilience was low for all workers; and the dimensions of equanimity, personal satisfaction, feeling good alone, self-confidence, and perseverance were also low. Together it was determined that both gender and age are statistically correlated for both variables, however, emotional intelligence and resilience did not show a statistical relationship, however, the results reveal that workers must increase both their EI and their resilience, suggesting the provision of emotional regulation tools so that emotional intelligence can be a potential factor in strengthening the skills necessary to develop effective resilience competencies.

Keywords: Emotional intelligence, Resilience, Skills, Stress management, Adaptability.

Índice

Dictamen aprobatorio	ii
Agradecimiento	iii
Dedicatoria	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Índice.....	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	x
Capítulo I. Problema y Marco Teórico.....	1
Introducción	1
Pregunta de Investigación	3
Definición Operacional de las variables.....	3
Variable 1. Inteligencia emocional.....	3
Variable 2. Resiliencia.....	3
Objetivos	3
Objetivo general	3
Objetivos específicos.....	3
Antecedentes Teóricos Investigativos.....	4
Inteligencia emocional.....	4
Resiliencia	12
Inteligencia emocional y resiliencia	15
Hipótesis.....	16
Capítulo II. Método	17
Enfoque de investigación	17
Tipo de investigación	17
Diseño de Investigación	17
Instrumentos.....	17
Participantes	19
Procedimiento.....	19
Consideraciones éticas	19
Análisis de Datos	19
Capítulo III. Resultados	20
Nivel de inteligencia emocional y sus dimensiones en los trabajadores de un policlínico privado de Arequipa	20
Nivel de resiliencia y sus dimensiones en los trabajadores de un policlínico privado de Arequipa.....	21

Relación de la inteligencia emocional con el género y la edad de los trabajadores de un Policlínico privado de Arequipa.....	22
Relación de la resiliencia con el género y la edad de los trabajadores de un Policlínico privado de Arequipa	26
Relación entre la inteligencia emocional y la resiliencia en los trabajadores de un Policlínico privado de Arequipa.....	30
Discusión	33
Relación entre la inteligencia emocional y la resiliencia en los trabajadores de un Policlínico privado de Arequipa.....	¡Error! Marcador no definido.
Nivel de inteligencia emocional y sus dimensiones en los trabajadores de un policlínico privado de Arequipa.	33
Nivel de resiliencia y dimensiones en los trabajadores de un policlínico privado de Arequipa.	34
Relación de la inteligencia emocional con el género y la edad de los trabajadores de un Policlínico privado de Arequipa.....	35
Relación entre el género y la edad de los participantes y la resiliencia en los trabajadores de un Policlínico privado de Arequipa.....	36
Conclusiones.....	38
Sugerencias.....	39
Limitaciones	40
Referencias	41
Anexos.....	46

Índice de Tablas

Tabla 1 Nivel de inteligencia emocional y sus dimensiones en los trabajadores	20
Tabla 2 Nivel de resiliencia y sus dimensiones en los trabajadores	21
Tabla 3 Inteligencia emocional según el género del trabajador	23
Tabla 4 Resultados de la correlación estadística entre la inteligencia emocional y el género del trabajador	23
Tabla 5 Inteligencia emocional según la edad del trabajador	24
Tabla 6 Resultados de la correlación estadística entre la inteligencia emocional y la edad del trabajador	25
Tabla 7 Resiliencia según el género del trabajador	26
Tabla 8 Resultados de la correlación estadística entre la resiliencia y el género del trabajador	27
Tabla 9 Resiliencia según la edad del trabajador	28
Tabla 10 Resultados de la correlación estadística entre la resiliencia y la edad del trabajador	29
Tabla 11 Resultados de la correlación estadística entre la inteligencia emocional y la resiliencia	31



Índice de Figuras

Figura 1 Inteligencia emocional.....	7
---	---



Capítulo I. Problema y Marco Teórico

Introducción

Son variadas a nivel mundial, las organizaciones de salud que manifiestan la importancia que hoy día tiene el conocimiento de la inteligencia emocional, más aún, cuando el desarrollo de las capacidades emocionales va en dirección a la transformación conductual para superar cualquier suceso que pueda ser negativo. En este contexto, la Organización Panamericana de la Salud (2021) hizo un llamado al personal sanitario a nivel internacional, por ser un grupo de servicio de salud, para que se preocuparan por la capacidad de resiliencia tanto de médicos como de enfermeros, como alternativa para disminuir las consecuencias en la salud física y mental causada por la pandemia, y prepararse para las condiciones negativas a futuro.

Bajo esta perspectiva, la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2020 declaró a la enfermedad por coronavirus iniciada en algunos países en el 2019 (COVID-19) como pandemia mundial, afectando a un aproximado de 28 millones de personas a nivel global, generando con ello un impacto sin precedentes en el ámbito laboral, donde se destacan los entornos de salud, empresariales y de las organizaciones como recortes salariales y despidos masivos entre otros (Ojo et al., 2021).

En el área psicológica, la presencia de la pandemia (COVID-19) generó, en muchos casos, demandas emocionales y un desafío de mediación profesional a la psique de las personas; por tanto, conocer cuán importante es el cuidado emocional y lo relacionado al desarrollo de capacidades psicológicas como la inteligencia emocional, beneficia positivamente a gestionar las emociones en contextos adversas y de incertidumbre (Ramos & Pfuño, 2021).

En correspondencia con lo anterior, el compromiso laboral del personal sanitario se ha vuelto más crítico debido a la presión provocada por la pandemia de 2019. Como parte integral del personal de primera línea, la calidad de la atención médica que dan a sus pacientes depende de su bienestar, su rendimiento, sus niveles de inteligencia emocional y resiliencia. Sin embargo, como resultado de la presión que tienen en la realización de sus funciones en situaciones extremas, los trabajadores de salud a nivel mundial experimentan problemas que están vinculados con el estrés en el trabajo que puede conducir a alteraciones tanto en la salud psicológica como física, lo que, a su vez, puede afectar negativamente su compromiso laboral.

A estos elementos, se unen la demanda a nivel mundial de enfermeros, la sobrecarga de trabajo que experimentan, por la misma escasez de personal, remuneración no competitiva, gestión de sus actividades inadecuada, el entorno laboral y la violencia en el lugar de trabajo, caracterizan a la fraternidad sanitaria internacionalmente. Estos aspectos dejan a los empleados con sentimientos de miedo, hostilidad y ansiedad, que puede provocar estrés y tensión mental, y a su vez amenazar la capacidad de los trabajadores (Pardon, 2021).

De acuerdo con lo antes expuesto, los hospitales establecieron como procesos vitales, crear entornos de trabajo propicios y de apoyo integral para los trabajadores. No obstante, con las condiciones de trabajo adversas reportadas

en los hospitales de América Latina, sería prudente considerar los factores estimulantes del compromiso laboral, que son resultados que benefician tanto al personal, como aquellos que reciben directamente el servicio de atención médica. Esta investigación sugiere que los recursos personales, como la resiliencia y la inteligencia emocional, pueden evitar que las personas se desvinculen de la actividad, al permitirles manejar las demandas laborales, y con ellas sus capacidades de gestión emocional (Figuroa & Hernández, 2021). En un estudio efectuado en Colombia para medir el temor al COVID-19 en el personal médico, se encontró que el 40% eran hombres y el 60 % mujeres, mostrando que más del 70% tenían miedo a enfermarse o perder la vida, el 82% revelaron que presentaban temor a la enfermedad, más del 50% presentaron trastornos del sueño debido a la preocupación por la pandemia (Monterrosa & Contreras, 2019). Con referencia a estas evidencias, las sensaciones de temor y cambios emocionales que se experimentan por causa de una enfermedad o situación negativa son sucesos que repercuten en un alto grado en la calidad de vida de las personas, generando todo tipo de alteraciones.

En el Ecuador, han sido identificado diversos factores negativos en el personal sanitario, como el miedo, la inseguridad, incertidumbre, deficientes condiciones de infraestructura y organización en el sistema de salud, convirtiéndose en unos de los más vulnerables colectivos, presentando niveles de resiliencia bajos. Actualmente los médicos al tener poca resiliencia los convierten las personas susceptibles al desarrollo de problemas mentales, por las dificultades que presentan para sobrellevar las emociones negativas a causa del COVID-19, lo que afecta su desempeño y la atención apropiada al paciente (Pilco, 2021).

Una investigación efectuada en la ciudad de Trujillo tuvo como propósito establecer el nivel de resiliencia en el personal de salud, donde se evidenció que la resiliencia desarrollada en sus funciones diarias admite tener bajos niveles de estrés cuando se enfrentan a adversos escenarios, mejorando con esto el clima laboral. A través del estudio, se logra contar con valoraciones de la localidad sobre esta temática con el propósito de proporcionar sugerencias de mejoras en la actividad laboral que favorezcan la salud mental de los trabajadores que están propensos a esta enfermedad día a día, así como, estrategias que sirvan de apoyo para resistir el estrés laboral, el ambiente laboral con fluctuaciones negativas y alcanzar la calidad de vida del personal sanitario de manera óptima (García & Gil, 2016).

En este mismo contexto, se torna relevante una dimensión fundamental del capital psicológico que es la resiliencia, entendida como aquella capacidad para la adaptación exitosa frente a entornos adversos y desfavorables, de tal manera que se pueda actuar rápido y con eficacia ante situaciones de amenaza y crisis (Meneghel et al., 2018).

En este sentido, el estudio y los hallazgos sobre la relación entre estas dos variables es fundamental para gestionar de manera eficaz el contexto organizacional en ambientes complejos e imprevisibles como el de pandemia COVID-19, a la vez de fortalecer la inteligencia emocional y la resiliencia de

los trabajadores propias de las organizaciones saludables y resilientes.

Pregunta de Investigación

¿Existe relación entre inteligencia emocional y resiliencia en trabajadores de un Policlínico privado de Arequipa?

Definición Operacional de las variables

Variable 1. Inteligencia emocional

Esta se centra exactamente en los rasgos y habilidades de la personalidad que permiten a las personas hacer frente tanto a sus propios sentimientos como a los de los demás (Frajo et al., 2016). La medición de la variable inteligencia emocional se realizó a través de la aplicación de la encuesta Ice de Baron (2018) que comprende las siguientes dimensiones: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, estado de ánimo general.

Variable 2. Resiliencia

Este término se refiere a una adaptación exitosa a pesar del riesgo y la adversidad, en diversos estudios se hizo referencia del fenómeno de que algunos individuos, a pesar de las marcadas circunstancias negativas y los factores de riesgo podían mantenerse saludables o recuperarse fácilmente de los eventos adversos, mientras que otros son particularmente vulnerables a los trastornos y enfermedades. Los individuos resilientes también experimentan afecto negativo, pero estos episodios son de menor duración y no conducen a un deterioro psicopatológico a largo plazo (Frajo et al., 2016). La medición de la variable resiliencia se realizó a través de la escala de Resiliencia (ER) de Wagnild y Heather (2003), que abarca las siguientes dimensiones: ecuanimidad, sentirse bien solo, confianza en sí mismo, perseverancia, satisfacción.

Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre inteligencia emocional y resiliencia en trabajadores de un Policlínico privado de Arequipa

Objetivos específicos

- Identificar el nivel de inteligencia emocional y sus dimensiones en los trabajadores de un policlínico privado de Arequipa.
- Identificar el nivel de resiliencia y dimensiones en los trabajadores de un policlínico privado de Arequipa.
- Determinar la relación entre el género y la edad de los participantes y la inteligencia emocional en los trabajadores de un Policlínico privado de Arequipa.
- Determinar la relación entre el género y la edad de los participantes y la resiliencia en los trabajadores de un Policlínico privado de Arequipa.

Antecedentes Teóricos Investigativos

Inteligencia emocional

La inteligencia emocional es la capacidad de identificar, comprender y utilizar las emociones de manera positiva para manejar la ansiedad, comunicarse bien, empatizar, superar problemas, resolver problemas y manejar conflictos. Según el modelo Ability, es la percepción, evaluación y manejo de las emociones en uno mismo y en los demás (Mayer et al., 2008). La inteligencia emocional (IE), o la capacidad de percibir, usar, comprender y regular las emociones, es un concepto relativamente nuevo que intenta conectar tanto la emoción como la cognición (Gutiérrez et al., 2016).

La Inteligencia Emocional apareció por primera vez en el concepto de “inteligencia social” de Thorndike en 1920 y más tarde del psicólogo Howard Gardner quien, en 1983, recomendó la teoría de las inteligencias múltiples, argumentando que la inteligencia incluye ocho formas. Los psicólogos estadounidenses Peter Salovey y John Mayer 1990, quienes juntos introdujeron el concepto en 1990, definen la inteligencia emocional “como la capacidad de monitorear las propias emociones y las de los demás, discriminar entre ellas y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno”. Las personas que han desarrollado su inteligencia emocional tienen la capacidad de usar sus emociones para dirigir pensamientos y comportamientos y para comprender con precisión sus propios sentimientos y los sentimientos de los demás. Daniel Goleman (1995) un escritor, psicólogo y periodista científico estadounidense, reveló el concepto de IE en su libro llamado "Inteligencia emocional". Extendió el concepto para incluir la competencia social general. Goleman sugirió que la IE es indispensable para el éxito de la vida (Drigas & Papoutsi, 2018).

Mayer y Salovey sugirieron que la IE es una habilidad cognitiva separada pero también asociada con la inteligencia general. Específicamente, Mayer et al. (2003) sugirieron que la inteligencia emocional consta de cuatro dimensiones de habilidades: (1) percibir emociones (es decir, la capacidad de detectar emociones en rostros, imágenes, música, etc.); (2) facilitar el pensamiento con emoción (es decir, la capacidad de aprovechar la información emocional en el pensamiento de uno); (3) comprensión de las emociones (es decir, la capacidad de comprender información emocional); y (4) manejo de emociones (es decir, la capacidad de manejar emociones para el desarrollo personal e interpersonal). Estas habilidades están ordenadas jerárquicamente de modo que la emoción perceptiva tiene un papel clave para facilitar el pensamiento, la comprensión de las emociones y el manejo de las emociones. Estas ramas surgen de habilidades básicas de orden superior, que se desarrollan a medida que una persona madura (Mayer et al., 2008).

Por otro lado, según Bar-On y Parker (2018) la inteligencia emocional-social está compuesta por capacidades, habilidades y facilitadores emocionales y sociales. Todos estos elementos están interrelacionados y trabajan juntos. Desempeñan un papel clave en la eficacia con la que nos comprendemos a nosotros mismos y a los demás, la facilidad con la que nos expresamos, pero también en la forma en que afrontamos las demandas diarias (Drigas &

Papoutsis, 2018).

Goleman (1999) define la Inteligencia Emocional/Cociente como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, motivarnos y manejar bien nuestras emociones para tener lo mejor para nosotros y para nuestras relaciones. La Inteligencia Emocional describe capacidades diferentes, pero complementarias, a la inteligencia académica. El mismo autor introdujo el concepto de inteligencia emocional y señaló que está compuesto por veinticinco elementos que posteriormente se recopilaron en cinco grupos: Autoconocimiento, Autorregulación, Motivación, Empatía y Habilidades sociales.

Según Carrasco (2022) menciona lo siguiente:

- **Autoconciencia:** Ocurre cuando el individuo sabe lo que se siente en el momento y usa esas preferencias para guiar la toma de decisiones, tiene una evaluación realista de sus propias habilidades y un conocimiento bien fundamentado sentido de confianza en sí mismo.
- **Autorregulación:** Implica el manejo de nuestras emociones para que faciliten en lugar de interferir con la tarea en cuestión; tener conciencia y demorar gratificación, para perseguir metas; recuperarse bien de la angustia emocional.
- **Motivación:** Esta dimensión de la inteligencia emocional implica el uso de preferencias más profundas para mover y guiar al individuo hacia las metas deseadas, para ayudar a tomar la iniciativa y esforzarse. Para mejorar, y perseverar en el ante los contratiempos y la frustración.
- **Empatía:** Se relaciona con sentir lo que sienten otras personas, poder para tomar su perspectiva, y cultivar la relación y la sintonía con una amplia diversidad de personas.
- **Gestión de relaciones:** la gestión de relaciones se manifiesta en el manejo emociones en las relaciones leer bien y con precisión las situaciones sociales y redes, interactuando sin problemas; usar estas destrezas para persuadir y liderar, negociar y resolver disputas, para la cooperación y el trabajo en equipo. Estas dimensiones de la IE son críticas para el liderazgo transformacional.

Dimensiones de la inteligencia emocional. Dentro de las dimensiones de la inteligencia emocional se encuentran Carrasco (2022):

Intrapersonal: se ocupa de los valores básicos de una persona y su sentido de sí mismo.

Interpersonal: es donde un individuo se enfoca en lo que debe hacer mientras interactúa con otras personas.

Adaptabilidad: persona que tiene la capacidad de adaptarse a nuevas situaciones, buscando interactuar adecuadamente a las diferentes demandas de los cambios en curso.

Manejo de estrés: se define como las herramientas, estrategias o técnicas que reducen el estrés y reducen los impactos negativos que el estrés tiene en su bienestar mental o físico. Se puede utilizar una variedad de técnicas para controlar el estrés. Estos incluyen estrategias mentales, emocionales y conductuales. Cuando el manejo del estrés se usa con regularidad y en respuesta a eventos estresantes de la vida, podemos optimizar nuestro bienestar (haga esta prueba de bienestar para ver cómo le va).

Estado de ánimo general: definido como la disposición o actitud emocional que

tiene un individuo. Personifica el estado interior, a diferencia de las emociones y sentimientos que pueden cambiar fácilmente, este posee una duración relativamente larga, con proceso de cambio menos usuales.

Petrides y Furnham (2001) desarrollaron el modelo Rasgo de inteligencia emocional, que es una combinación de habilidades y estados de ánimo autopercebidos relacionados con las emociones que se encuentran en los niveles más bajos de la jerarquía de la personalidad y se evalúan a través de cuestionarios y escalas de calificación. El rasgo IE se refiere esencialmente a nuestras percepciones de nuestro mundo emocional interior. Una etiqueta alternativa para el mismo constructo es el rasgo de autoeficacia emocional. Las personas con altos índices de IE creen que están “en contacto” con sus sentimientos y pueden regularlos de una manera que promueva la prosperidad. Estas personas pueden disfrutar de niveles más altos de felicidad.

El dominio de muestreo de características de IE rasgo tiene como objetivo proporcionar una cobertura completa de los aspectos emocionales de la personalidad. El rasgo IE rechaza la idea de que las emociones pueden ser objetivadas artificialmente para ser calificadas con precisión a lo largo de las líneas del CI. El dominio de muestreo de adultos de la IE rasgo contiene 15 facetas: Adaptabilidad, Asertividad, Percepción de emociones (propia y de otros), Expresión de emociones, Manejo de emociones (de otros), Regulación de emociones, Impulsividad (baja), Relaciones, Autoestima, Automotivación, Conciencia social, Manejo del estrés, Empatía de rasgo, Felicidad de rasgo y Optimismo de rasgo (Daza et al., 2019).

La investigación sobre inteligencia emocional se ha dividido en dos áreas distintas de perspectivas en términos de conceptualización de las competencias emocionales y sus medidas. Existe el modelo de IE de capacidad y el modelo de IE de rasgo. La evidencia de la investigación ha apoyado consistentemente esta distinción al revelar bajas correlaciones entre los dos (Agurto & Moran, 2019). La IE se refiere a un conjunto de habilidades emocionales que se supone que predicen el éxito en el mundo real más allá de la inteligencia general. Algunos hallazgos han demostrado que una IE alta conduce a mejores relaciones sociales para los niños, mejores relaciones sociales para los adultos y una percepción más positiva de los individuos por parte de los demás. Una IE alta parece influir positivamente en las relaciones familiares, las relaciones íntimas y el rendimiento académico. Además, la IE parece predecir consistentemente mejores relaciones sociales durante el desempeño laboral y en las negociaciones y un mejor bienestar psicológico (Hogeveen et al., 2016).

La pirámide de la inteligencia emocional: el modelo de nueve capas.

Tomando en consideración todas las teorías del pasado sobre pirámides y modelos de capas que tratan con la IE, analizamos paso a paso los niveles de nuestra pirámide (Figura 1), sus características y el curso de su desarrollo para conquistar los niveles superiores, trascendencia y unidad emocional, además de señalar el significado de la IE. Este modelo incluye características de ambas construcciones (el modelo Ability EI y Trait EI) en una estructura más jerárquica. El nivel de habilidad se refiere a la conciencia (propia y social) ya la gestión. El nivel de rasgo se refiere al estado de ánimo asociado a las emociones y la

tendencia a comportarse de determinada manera en los estados emocionales considerando también otros elementos importantes que incluye esta construcción. La pirámide de la IE también se basa en los conceptos de inteligencia intrapersonal e interpersonal de Gardner (Drigas & Papoutsi, 2018).

Figura 1

Inteligencia emocional



Fuente: elaboración propia, con adaptación de Drigas y Papoutsi (2018)

Estímulos Emocionales. Cada día se reciben una gran cantidad de información y estímulo del entorno. Se requiere incorporar esta información y los diversos estímulos en categorías porque ayudan a comprender mejor el mundo y las personas que nos rodean. El estímulo directo de las emociones es el resultado del procesamiento del estímulo sensorial por parte de los mecanismos cognitivos. Cuando ocurre un evento, el agente recibe estímulos sensoriales. Los mecanismos cognitivos procesan este estímulo y producen los estímulos emocionales para cada una de las emociones que se verán afectadas. Los estímulos emocionales son procesados por un mecanismo cognitivo que determina qué emoción sentir y posteriormente produce una reacción emocional que puede influir en la ocurrencia del comportamiento. Los estímulos emocionales generalmente se priorizan en la percepción, se detectan más rápidamente y obtienen acceso a la conciencia. Los estímulos emocionales constituyen la base de la pirámide de la inteligencia emocional apuntando a los niveles superiores de la misma (Isomura & Nakano, 2016).

Reconocimiento de emociones. El siguiente nivel de la pirámide después de los estímulos emocionales es el reconocimiento de emociones expresadas simultáneamente en momentos. La precisión es mayor cuando las emociones se expresan y reconocen. El reconocimiento de emociones incluye la capacidad de decodificar con precisión las expresiones de los sentimientos de los demás, generalmente transmitidas a través de canales no verbales (es decir, la cara, el cuerpo y la voz). Esta habilidad está positivamente relacionada con la habilidad social y la interacción, ya que el comportamiento no verbal es una fuente confiable de información sobre los estados emocionales de los demás.

Elfenbein y *Ambady* comentaron que el reconocimiento de emociones es el

"componente validado de forma más fiable de la inteligencia emocional" relacionado con una variedad de resultados organizacionales positivos. La capacidad de expresar y reconocer emociones en los demás es una parte importante de la interacción humana diaria y de las relaciones interpersonales, ya que es una representación de un componente crítico de las capacidades sociocognitivas humanas (Lewis et al., 2016).

Conciencia de sí mismo. Sócrates menciona en su principio rector, “conócete a ti mismo”. Aristóteles también mencionó que “conocerse a uno mismo es el principio de toda sabiduría”. Estos dos antiguos aforismos griegos engloban el concepto de autoconciencia, una capacidad cognitiva, que es el siguiente escalón de nuestra pirámide tras haber conquistado los dos anteriores. La autoconciencia es tener una percepción clara de su personalidad, incluidas sus fortalezas, debilidades, pensamientos, creencias, motivos y sentimientos. A medida que desarrolla la autoconciencia, puede cambiar sus pensamientos que, a su vez, le permiten cambiar sus emociones y eventualmente cambiar sus acciones. Crisp y Turner (2014) describieron la autoconciencia como una situación psicológica en la que las personas conocen sus rasgos, sentimientos y comportamientos. Alternativamente, puede definirse como la realización de uno mismo como entidad individual (Daza et al., 2019).

Desarrollar la autoconciencia es el primer paso para desarrollar su IE. La falta de autoconciencia en cuanto a comprendernos a nosotros mismos y tener un sentido de nosotros mismos que tenga raíces en nuestros propios valores impide nuestra capacidad de autogestión y es difícil, si no imposible, conocer y responder a los sentimientos de los demás. Goleman (1999) reconoció la autoconciencia como conciencia emocional, autoestima precisa y confianza en uno mismo. Conocerse a sí mismo significa tener la capacidad de comprender sus sentimientos, tener una autoevaluación precisa de sus propias fortalezas y debilidades y mostrar confianza en sí mismo. Según Goleman, la autoconciencia debe estar por delante de la conciencia social, la autogestión y la gestión de relaciones, que son factores importantes de la IE (Drigas & Papoutsis, 2018).

Autogestión. Una vez que haya aclarado sus emociones y la forma en que pueden afectar las situaciones y a otras personas, estará listo para pasar al área de EQ de autogestión. La autogestión le permite controlar sus reacciones para que no se deje llevar por comportamientos y sentimientos impulsivos. Con la autogestión, te vuelves más flexible, más extrovertido y receptivo, y al mismo tiempo menos crítico con las situaciones y menos reaccionario con las actitudes de las personas. Además, sabes más sobre qué hacer. Cuando hayas reconocido tus sentimientos y los hayas aceptado, podrás manejarlos mucho mejor. Cuanto más aprenda sobre la manera de manejar sus emociones, mayor será su capacidad para articularlas de manera productiva cuando sea necesario. Esto no significa que debas aplastar tus emociones negativas, pero si te das cuenta de ellas, puedes modificar tu comportamiento y hacer pequeños o grandes cambios en la forma en que reaccionas y manejas tus sentimientos, incluso si estos últimos son negativos. El segundo cuadrante de autogestión de la inteligencia emocional (EQ) consta de nueve componentes clave: (1) autocontrol emocional; (2) integridad; (3) innovación y creatividad; (4) iniciativa y prejuicio para la acción; (5) resiliencia;

(6) guía de logros; (7) manejo del estrés; (8) optimismo realista y (9) intencionalidad (Carrasco, 2022).

Conciencia social - Empatía - La discriminación de las emociones. Dado que ha cultivado la capacidad de comprender y controlar sus propias emociones, está listo para pasar al siguiente paso de reconocer y comprender las emociones de las personas que lo rodean. La autogestión es un requisito previo para la conciencia social. Es una expansión de su conciencia emocional. La conciencia social se refiere a la forma en que las personas manejan las relaciones y la conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones de los demás (Drigas & Papoutsi, 2018).

El grupo de Conciencia Social contiene tres competencias: Empatía, Conciencia Organizacional, Orientación al Servicio. Ser socialmente consciente significa que comprende cómo reacciona ante diferentes situaciones sociales y modifica efectivamente sus interacciones con otras personas para lograr los mejores resultados. La empatía es el componente EQ más importante y esencial de la conciencia social y está directamente relacionada con la autoconciencia. Es la capacidad de ponerse en el lugar del otro (o en los “zapatos”), de comprenderlo como persona, de sentirlo y de tener en cuenta esta perspectiva relacionada con esa persona o con cualquier persona a la vez. Con empatía, podemos comprender los sentimientos y pensamientos de los demás desde su propia perspectiva y tener un papel activo en sus preocupaciones. El resultado neto de la conciencia social es el desarrollo continuo de habilidades sociales y un proceso de mejora continua personal (Gutiérrez et al., 2016). La discriminación de emociones pertenece a ese nivel de la pirámide porque es una habilidad más bien intelectual que da a las personas la capacidad de discriminar con precisión entre diferentes emociones y etiquetarlas apropiadamente. Esta última en relación con las demás funciones cognitivas contribuye a orientar el pensamiento y la conducta (Ojo et al., 2021).

Habilidades Sociales – Experiencia. Después de haber desarrollado la conciencia social, el siguiente nivel en la pirámide de la inteligencia emocional que ayuda a elevar nuestro EQ es el de las habilidades sociales. En inteligencia emocional, el término habilidades sociales se refiere a las habilidades necesarias para manejar e influir en las emociones de otras personas de manera efectiva para manejar las interacciones con éxito. Estas habilidades van desde poder sintonizar con los sentimientos de otra persona y comprender cómo se sienten y piensan sobre las cosas, ser un gran colaborador y jugador de equipo, hasta la experiencia en las emociones de los demás y en las negociaciones. Se trata de la capacidad de sacar lo mejor de los demás, de inspirarlos e influir en ellos, de comunicarse y crear vínculos con ellos, y de ayudarlos a cambiar, crecer, desarrollarse y resolver conflictos (Drigas & Papoutsi, 2018).

Las habilidades sociales bajo la rama de la inteligencia emocional pueden incluir Influencia, Liderazgo, Desarrollo de Otros, Comunicación, Catalizador de Cambio, Gestión de Conflictos, Construcción de Vínculos, Trabajo en Equipo y Colaboración. La experiencia en emociones podría caracterizarse como la capacidad de aumentar la sensibilidad a los parámetros emocionales y la capacidad no solo de determinar con precisión la relevancia de la dinámica emocional para la negociación, sino también la capacidad de exponer estratégicamente las emociones del individuo y responder a las emociones

derivadas de otros (Drigas & Papoutsi, 2018).

Autorrealización: universalidad de las emociones. Tan pronto como se hayan cumplido estos seis niveles, el individuo ha llegado a la cima de la jerarquía de necesidades de Maslow; Autorrealización. Toda persona es capaz y debe tener la voluntad de ascender al nivel de autorrealización. La autorrealización, según Maslow (1943) es la realización del potencial personal, la autorrealización, la búsqueda del desarrollo personal y las experiencias cumbre. Es importante tener en cuenta que la autorrealización es un proceso continuo de devenir, más que un estado perfecto que uno alcanza, como un "felices para siempre" (Drigas & Papoutsi, 2018). Carl (2022) también creó una teoría que incluía un "potencial de crecimiento" cuyo propósito era incorporar de la misma manera el "yo real" y el "yo ideal", cultivando así la apariencia de la "persona en pleno funcionamiento". La autorrealización es una de las habilidades más importantes de la IE (Garcés et al., 2018).

Es una medida de su sentido de que tiene un compromiso personal sustancial con la vida y que está ofreciendo a su mundo los regalos que son más importantes para usted. Reuven Bar-On y Parker (2018) ilustra la estrecha relación entre la inteligencia emocional y la autorrealización. Su investigación lo llevó a concluir que "puede actualizar su capacidad potencial para el crecimiento personal solo después de que sea social y emocionalmente efectivo para satisfacer sus necesidades y lidiar con la vida en general". Los autorrealizados sienten empatía y afinidad hacia la humanidad en su conjunto y, por lo tanto, eso cultiva la universalidad de las emociones, de modo que aquellos que tienen inteligencia emocional en una cultura probablemente también tengan inteligencia emocional en otra cultura y tienen la capacidad de comprender la diferencia de emociones y sus significados a pesar de que a veces las emociones son culturalmente dependientes (Drigas & Papoutsi, 2018).

Trascendencia. Maslow también propuso que las personas que han alcanzado la autorrealización a veces experimentarán un estado al que se refirió como "trascendencia". En el nivel de Trascendencia, uno ayuda a otros a autorrealizarse, encontrar la autorrealización y darse cuenta de su potencial (Ramos & Pfuño, 2021). El cociente emocional es fuerte y aquellos que han alcanzado ese nivel intentan ayudar a otras personas a comprender y manejar sus propias emociones y las de los demás también. La trascendencia se refiere a los niveles mucho más elevados y completos u holísticos de la conciencia humana, al comportarse y asociarse, como fines más que como medios, a nosotros mismos, a otros importantes, a los humanos en general, a otras especies, a la naturaleza y al medio ambiente. mundo (Drigas & Papoutsi, 2018).

La trascendencia está fuertemente correlacionada con la autoestima, el bienestar emocional y la empatía global. La autotrascendencia es la experiencia de verse a uno mismo y al mundo de una manera que no se ve obstaculizada por los límites de la identidad del ego de uno. Implica un mayor sentido de significado y relevancia para los demás y para el mundo (Caira, 2019). En su percepción de la trascendencia, Platón afirmó la existencia de la bondad absoluta que caracterizó como algo que no se puede describir y que solo se conoce a través de la intuición. Sus ideas son objetos divinos que trascienden al mundo. Platón también habla de

dioses, de Dios, del cosmos, del alma humana, y de lo real en las cosas materiales como trascendental (Mayer et al., 2008).

La autotrascendencia se puede expresar de varias maneras, comportamientos y perspectivas, como el intercambio de sabiduría y emociones con los demás, la integración de los cambios físicos/naturales del envejecimiento, la aceptación de la muerte como parte de la vida, el interés en ayudar a los demás y aprender sobre el mundo, la capacidad de dejar atrás las pérdidas y el descubrimiento de un significado espiritual en la vida (Agurto & Moran, 2019).

Unidad Emocional. La unidad emocional es el último nivel de nuestra pirámide de inteligencia emocional. Es una dinámica orientada intencionalmente positiva, en el sentido de que apunta a alcanzar y mantener un dominio de las emociones, que le informan al sujeto que él o ella está controlando la situación o el entorno en una forma aceptada. Este nivel alcanzado de unidad emocional en el sujeto puede interpretarse como un resultado de la inteligencia emocional (Drigas & Papoutsis, 2018).

La unidad emocional es una armonía interna. En la unidad emocional uno siente una intensa alegría, paz, prosperidad y una conciencia de la verdad última y la unidad de todas las cosas. En un mundo simbiótico, lo que haces por ti mismo, en última instancia lo haces por otro. Todo comienza con nuestro amor por nosotros mismos, para luego poder canalizar este importante sentimiento hacia todo lo que existe a nuestro alrededor (Gutiérrez et al., 2016). No sólo en los seres humanos, sino también en los animales, las plantas, los océanos, las rocas, etc. Todo lo que se necesita es ver la chispa de la vida y el milagro en todo y ser más optimista. El punto es que, de alguna manera, todos estamos interconectados, y cuanto más profundicemos en nuestro corazón y lo sigamos, menos probable será que hagamos cosas que puedan dañar a otros o al planeta en general.

Procesos Cognitivos y Metacognitivos en la Pirámide de Inteligencia Emocional. La cognición abarca procesos como la atención, la memoria, la evaluación, el lenguaje de resolución de problemas y la percepción. Los procesos cognitivos utilizan el conocimiento existente y generan nuevo conocimiento. La metacognición se define como la capacidad de monitorear y reflexionar sobre el propio desempeño y capacidades. Es la capacidad de los individuos para conocer sus propias funciones cognitivas con el fin de monitorear y controlar su proceso de aprendizaje. La idea de metacognición se basa en la distinción entre dos tipos de cogniciones: primaria y secundaria. La metacognición incluye una variedad de elementos y habilidades como la metamemoria, la autoconciencia, la autorregulación y el autocontrol (Drigas & Papoutsis, 2018).

Metacognición en Inteligencia Emocional significa que un individuo percibe sus habilidades emocionales. Sus procesos implican estrategias emocionales-cognitivas como la conciencia, el seguimiento y la autorregulación. Además de la emoción primaria, una persona puede experimentar pensamientos directos que acompañan a esta emoción, ya que las personas pueden tener funciones cognitivas adicionales que monitorean una situación emocional determinada, pueden evaluar la relación entre la emoción y el juicio y pueden intentar gestionar su reacción emocional para la mejora de su propia personalidad y que los motivará a ayudar a otras personas para mejores interacciones interpersonales. La aplicación del

metacognición a contextos socioemocionales debería generar la oportunidad de aprender a corregir los propios errores emocionales y promover la posibilidad futura de una respuesta adecuada a la situación mientras se mantiene y cultiva la relación (Gutiérrez et al., 2016).

Resiliencia

La definición más común de resiliencia en los últimos años es: adaptación positiva a pesar de la adversidad (Luthar, 2006). Luthar ha llamado resiliencia a un constructo con dos dimensiones distintas: adversidad significativa y adaptación positiva. Desde esta perspectiva, la resiliencia nunca se mide directamente, sino que se infiere indirectamente a partir de la evidencia de estas dimensiones. Esta idea de un constructo de dos partes es aceptada por otros investigadores (Sadhbh et al., 2018).

Desde este punto de vista, la resiliencia requiere la presencia de un claro riesgo o adversidad sustancial. Es esto lo que diferencia la resiliencia del desarrollo normal o normativo. De hecho, Fonagy y colegas (1994) caracterizaron la resiliencia como un desarrollo normal en condiciones difíciles (Robertson et al., 2015).

En sus revisiones más recientes de la literatura, Rutter definió la resiliencia como una resistencia relativa a las experiencias de riesgo psicosocial (Rutter, 1999; 2000). Este enfoque se centra en una variedad de resultados, no solo en los positivos; no necesariamente espera que la protección se encuentre en la experiencia positiva y no asume que la respuesta se encuentra en lo que el individuo hace con respecto a la experiencia negativa en ese momento (cómo la enfrenta) (Liu et al., 2015).

Las definiciones de Luthar y Rutter están más cerca una de la otra de lo que podría parecer a primera vista. Luthar enfatiza que un niño puede demostrar resiliencia en un dominio, pero sufrir un trastorno en otro dominio. Por ejemplo, describe a niños que sufren una adversidad significativa y, sin embargo, demuestran competencia académica, medida a través de una variedad de medios. Sin embargo, algunos de estos niños también sufren una variedad de trastornos psicológicos y emocionales que van desde la ansiedad hasta la depresión. Por lo tanto, la resiliencia en un dominio (educativo) coexiste en el mismo niño con trastorno psicológico/emocional (Robertson et al., 2015).

La Asociación Estadounidense de Psicología (2014) define la resiliencia como “el proceso de adaptarse bien frente a la adversidad, el trauma, la tragedia, las amenazas o incluso fuentes significativas de estrés”. Si bien esta definición es útil, no refleja la naturaleza compleja de la resiliencia. Los determinantes de la resiliencia incluyen una serie de factores biológicos, psicológicos, sociales y culturales que interactúan entre sí para determinar cómo responde uno a las experiencias estresantes (Liu et al., 2015).

Al definir la resiliencia, es importante especificar si la resiliencia se ve como un rasgo, un proceso o un resultado, y a menudo es tentador adoptar un enfoque binario al considerar si la resiliencia está presente o ausente. Sin embargo, en realidad, es más probable que la resiliencia exista en un continuo que puede estar presente en diferentes grados en múltiples dominios de la vida. Un individuo que se adapta bien al estrés en un lugar de trabajo o en un entorno

académico, puede no lograr adaptarse bien en su vida personal o en sus relaciones (Sadhbh et al., 2018).

La resiliencia puede cambiar con el tiempo en función del desarrollo y la interacción de uno con el entorno. Por ejemplo, un alto grado de cuidado y protección materna puede mejorar la resiliencia durante la infancia, pero puede interferir con la individuación durante la adolescencia o la adultez temprana. Además, la respuesta al estrés y al trauma tiene lugar en el contexto de interacciones con otros seres humanos, recursos disponibles, culturas y religiones específicas, organizaciones, comunidades y sociedades. Cada uno de estos contextos puede ser más o menos resistente por derecho propio y, por lo tanto, más o menos capaz de sostener al individuo (Robertson et al., 2015). Cuanto más se aprenda de la resiliencia, mayor potencial habrá para integrar conceptos destacados de resiliencia en campos relevantes de la medicina, la salud mental y la ciencia. Esta integración está comenzando a fomentar un cambio de paradigma importante y muy necesario. En lugar de dedicar la mayor parte de su tiempo y energía a examinar las consecuencias negativas del trauma, los médicos y los investigadores pueden aprender a evaluar y enseñar simultáneamente métodos para mejorar la resiliencia. Tal enfoque aleja el campo de un modelo de salud mental puramente basado en el déficit, hacia la inclusión de modelos basados en la fuerza y la competencia que se centran en la prevención y el desarrollo de fortalezas además de abordar la psicopatología (Liu et al., 2015).

La resiliencia no necesita ser una trayectoria constante y lineal de salud mental o felicidad. No es el mantenimiento de un umbral de bienestar, sino la constelación de comportamientos que impulsan a los individuos y las comunidades a persistir y seguir adelante a -pesar de la adversidad. La resiliencia puede, y debe, variar mucho. Frente a factores estresantes significativos, como la pérdida de ingresos, el riesgo de quedarse sin hogar, presenciar la muerte o muertes múltiples, o que un ser querido se enferme, la resiliencia puede tener muchas apariencias diferentes: simplemente poner un pie delante del otro todos los días, resolución activa de problemas, búsqueda de apoyo social, compartir con otros que está luchando en este momento, tolerar la incertidumbre o generar esperanza para el futuro.

Participar en comportamientos adaptativos mientras se lucha y mientras se experimenta un miedo, una ansiedad o un duelo intensos es resiliencia. De hecho, los más resistentes entre nosotros tendrán días malos; lo que importa no es la ausencia de emociones negativas, sino nuestra respuesta a ellas. El aumento de la ansiedad, la soledad y la tristeza son experiencias normativas durante una pandemia y no excluyen la resiliencia. No debemos confundir el dolor con el sufrimiento. La resiliencia significa seguir apareciendo y avanzando, incluso cuando estamos en nuestro punto más bajo (PeConga & Gauthier, 2021).

Dimensiones de la resiliencia. Se describen las siguientes:

Ecuanimidad: calma mental, compostura y serenidad de temperamento, especialmente en una situación difícil.

Sentirse bien solo: A pesar de las dificultades sientes placer al estar solo.

Confianza en sí mismo: es un rasgo de la personalidad y es la convicción que posee un individuo de ser capaz de lograr una meta o hacer algo provechoso.

Perseverancia: persistencia en hacer algo a pesar de la dificultad o la demora en lograr el éxito.

Satisfacción: sensación agradable que tienes cuando recibes algo que querías, o cuando has hecho algo que querías hacer (Frajo et al., 2016).

Antecedentes de las variables

En este sentido, las autoras Mantilla y Vargas (2021) realizaron un estudio en Perú denominado: “Inteligencia emocional y desempeño laboral en enfermeras(os) de la clínica San Juan de Dios Arequipa, 2020” cuyo objetivo fue establecer la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de enfermeros de la Clínica San Juan de Dios. Investigación de tipo descriptivo y de diseño correlacional y corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 104 enfermeras, con una muestra de 82 profesionales de enfermería. Para la recopilación de datos se utilizó la escala de evaluación de inteligencia emocional de Goleman, validado y adaptado por Villanueva Perú 2017. En los resultados se encontró que las enfermeras que consiguieron una inteligencia emocional regular con un 64% tienen un desempeño laboral bueno; en aquellas que su inteligencia emocional fue buena con un 82% su desempeño laboral también fue considerado como bueno. Se concluye que existe relación significativa entre inteligencia emocional y desempeño laboral. Se demuestra que mientras mayor sea la inteligencia emocional el desempeño de las enfermeras mejorará, así mismo una adecuada inteligencia emocional permite a las profesionales de enfermería tomar mejores decisiones durante sus labores de cuidado.

Agurto y Moran (2019) en el estudio realizado en Perú, titulado “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana – 2019” tuvo como objetivo determinar Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana – 2019. La recolección de datos utilizada fue encuesta a trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana con una población estuvo integrada de 180 trabajadores muestra de tipo censal. En el resultado se encontró un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.396 con un nivel de significación del 0.005, lo que significa una correlación significativa. El estudio concluye existe una relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana, por tanto, en medida que se logre fortalecer la inteligencia emocional de los trabajadores el desempeño laboral se optimizará de manera notable.

Daza et al. (2019) quienes realizaron un estudio en Colombia titulado “Análisis Descriptivo de La Inteligencia emocional en los empleados de la Empresa

Previcar S.A.S De La Ciudad De Bogotá” se tuvo como objetivo medir la Inteligencia emocional intrapersonal de un grupo de trabajadores de la empresa Previcar S.A.S. con una muestra de 71 trabajadores (42 mujeres y 39 varones), utilizándose la escala de Inteligencia emocional TMMS-24. En sus resultados se encontró que el 33 % que debe mejorar su claridad emocional y en menor proporción equivalente al 17% presenta excelente calidad emocional que resulta en el adecuado discernimiento de los estados emocionales. Se concluye que las mujeres deben mejorar su atención a las emociones, en cuanto a claridad de sus sentimientos es adecuada al igual que reparación emocional, por otro lado, en los hombres, la mayor parte presta adecuada atención y claridad y reparación en sus emociones.

Antecedentes relacionados con la inteligencia emocional y resiliencia

Un estudio anterior reveló que la resiliencia y la inteligencia emocional juegan un papel importante en el apoyo social y que poseen una asociación positiva entre ellos incluso se ha considerado la IE como un predecesor de la resiliencia, siendo ambos elementos vinculados con requerimientos que deben poseer los trabajadores en los entornos de salud dado que provee a estos profesionales de habilidades de comunicación y empatía lo que permite comprender de mejor manera las emociones del paciente, del cuidador y las propias, y mejora el trabajo en equipo así como de la atención al paciente (Shukla et al., 2020). Di Fabio y Saklofske (2018) encontraron que el vínculo entre la IE y la resiliencia es sólido y complejo. Algunos investigadores han concluido que la resiliencia y la IE tienen una relación débil pero positiva. Estos resultados se han validado en otros estudios como el desarrollado por Carrasco (2022) realizado en Perú: la autora realiza la investigación “Influencia de la Inteligencia Emocional sobre la resiliencia en operarios de una compañía privada de Lima Metropolitana” que plantea como finalidad examinar la influencia de las dimensiones de la inteligencia emocional frente a la resiliencia. Dicha investigación fue de carácter predictivo transversal con una muestra de 189 con edades entre 21 y 62 años. Se utilizó para medir las variables el Inventario de Inteligencia Emocional para Mayores (EQ-I-M20) y la escala de Resiliencia (CD-RISC 10). Se efectuó el análisis de regresión múltiple dando como respuesta que existe una influencia positiva y moderada de la adaptabilidad frente a la resiliencia ($\beta = .45$), igualmente el manejo de estrés ($\beta = .26$) y lo referente al estado de ánimo general ($\beta = .26$) influenciaron de manera positiva y pequeña sobre la resiliencia. El estudio concluye que la influencia de la Inteligencia emocional en la resiliencia contribuye en una mejor calidad de vida, salud mental apertura a nuevas experiencias y capacidad de adaptación a las exigencias y demandas del medio, pudiendo ser un factor determinante en el éxito en la vida y el rendimiento laboral. Garcés et al. (2018) desarrollaron el estudio en Chile cuyo tema; “Efecto mediador de la inteligencia emocional y la resiliencia sobre el éxito del negocio de emprendedores pertenecientes al Centro de Desarrollo de Negocios Los Ángeles” tuvo como objetivo describir el efecto mediador de la inteligencia emocional y resiliencia sobre el éxito del negocio de emprendedores del Centro

de Desarrollo de Negocios de Los Ángeles, con una muestra de 152 emprendedores. Para la recolección de datos se utilizó el Inventario de inteligencia emocional modificado por Maureira et al. (2015), el cual consta de 32 ítems de tipo Likert. Donde se puede apreciar en sus resultados que los niveles reflejados en empatía son 4.6 para los emprendedores; para la comprensión de emociones propias es de 4.5 y en cuanto al autocontrol emocional torna en un 4.6. En relación con el nivel de resiliencia de cada emprendedor, se pudo observar que existe un nivel de esta variable en emprendedores de género masculino de 4.56. Mientras que las emprendedoras de género femenino, presenta un nivel de 4.51. Se concluyó que, bajo la perspectiva de éxito empresarial, la variable correspondiente que incide sobre el éxito emprendedor es la resiliencia.

Nieves et al. (2021) realizaron una investigación en España, titulada resiliencia, inteligencia emocional y desempeño laboral en familiares cuidadores de pacientes con demencia en España: un estudio transversal, analítico y descriptivo, presentó por objetivo analizar la relación entre la resiliencia y la inteligencia emocional y el rendimiento funcional en cuidadores primarios de personas con demencia en España, según el estadio de la enfermedad. Se realizó un estudio transversal descriptivo y analítico con una muestra total de 144 cuidadores familiares primarios. Se midieron las variables: sociodemográficas, psicosociales, laborales, de resiliencia y de inteligencia emocional. Resultados: Los cuidadores tenían una resiliencia de baja a moderada, una inteligencia emocional de moderada a alta y el 61,8% calificó su autocuidado como algo y bastante. Los niveles más altos de inteligencia emocional se relacionaron positivamente con un mayor tiempo dedicado al autocuidado, al igual que los datos observados en las fases moderada y grave. Conclusiones: Los cuidadores primarios de familiares con demencia que tienen mayores niveles de resiliencia e inteligencia emocional dedican más tiempo al autocuidado y a las actividades de ocio, especialmente en la fase media de la enfermedad.

Hipótesis

La inteligencia emocional y la resiliencia en trabajadores de un Policlínico privado de Arequipa, se encuentran correlacionados estadísticamente.

Capítulo II. Método

Enfoque de investigación

El enfoque de investigación del presente estudio fue cuantitativo debido a que representa un conjunto de procesos secuenciales y probatorios y pretende medir y estimar magnitudes de los problemas o fenómenos investigados (Hernández et al., 2021). En este estudio este enfoque permitió la recolección de los datos a través de la aplicación de los cuestionarios que fueron aplicados y procesados con el programa estadístico, lo que permitió hacer un análisis descriptivo de la inteligencia emocional y la resiliencia.

Tipo de investigación

El estudio fue correlacional-analítico debido a que tuvo como fin “conocer el grado de asociación existente entre variables en un contexto específico” (Hernández et al., 2021, p. 91). Se pretende relacionar la inteligencia emocional con la resiliencia en trabajadores de un Policlínico privado de Arequipa. El nivel de investigación fue aplicado ya que se utilizaron los conocimientos en la práctica en provecho de los grupos que participan en el proceso, además de enriquecer el bagaje de conocimientos del campo de estudio (Vargas, 2009). Este estudio permitió utilizar los conocimientos científicos existentes sobre la inteligencia emocional y resiliencia para solucionar los problemas existentes en los trabajadores del policlínico privado de Arequipa.

Diseño de Investigación

El diseño fue no experimental, porque es una investigación que se efectúa sin la manipulación de variables y se observaron los fenómenos tal como se dan en su contexto natural para analizarlos. Se aplicó un proceso transversal porque se recolectarán los datos en un sólo momento o tiempo único a fin de describir y analizar la interrelación de las variables en una circunstancia dado (Hernández et al., 2021). En esta investigación no se manipularon deliberadamente las variables, sino que mediante la recogida de la información se efectuó un análisis de los datos para identificar el nivel de inteligencia emocional y resiliencia, además de sus factores o dimensiones.

Instrumentos

Instrumento inteligencia emocional

La Escala de Inteligencia emocional de Ice de Barón con adaptación peruana de Ugarriza & Pajares (2016), se aplicó a los trabajadores de una Policlínico privado de Arequipa para recolectar la información sobre Inteligencia Emocional. Consta de 60 ítems que evalúan 5 dimensiones: Dimensión intrapersonal, interpersonal, manejo de estrés, adaptabilidad y estado de ánimo. La validez del instrumento se analizó con los métodos Alfa de Cronbach para la consistencia interna, evidenciando correlaciones de 0.77 y 0.91, lo permite afirmar que el instrumento es confiable.

El inventario de Inteligencia emocional de Ice de Barón dispone de varios procesos de estandarización en el contexto mundial, es así como el proceso de estandarización inicial del Inventario de Inteligencia BarOn I-CE se realizó con una muestra de más de 9.172 niños y adolescentes canadienses y estadounidenses. Se realizó un análisis estadístico de correlación con este número de individuos, que reveló asociaciones moderadas y bajas del 92%

(Bar - On & Parker, 2018). Adicionalmente, Esnaola et al. (2017) ejecutaron una adaptación del Inventario Barón con la población china. Dado que en este país no existen instrumentos para medir la inteligencia emocional, especialmente en adolescentes, querían determinar la validez de los resultados y su adaptación a la población china. La muestra estaba formada por 406 adolescentes (236 adolescentes de sexo femenino). Los resultados confirmaron la multidimensionalidad del EQ-i: YV-S, es decir, la adaptación a la medición de las cinco dimensiones, pero no se confirmó empíricamente la estructura jerárquica.

La Ficha Técnica del “Inventario de Coeficiente Emocional Barón I – CE” Nombre original: EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory. Del autor Reuven Bar-On (2018). De origen Toronto-Canadá. Fue adaptado en Perú por Nelly Ugarriza. La aplicación puede ser de manera individual o colectiva. Mediante tipo cuadernillo. El tiempo de aplicación no es limitado.

Regularmente puede ser entre 30 a 40 minutos. La aplicación es a personas de 15 años y más con escolaridad mínima de sexto grado de primaria. La corrección puede ser de manera manual o automatizada. Tiene como finalidad de evaluar las habilidades emocionales y sociales. La tipificación es mediante Baremos peruanos. El ámbito de aplicación es educacional, clínico, jurídico, médico, laboral y en la investigación. Son potenciales usuarios aquellos profesionales que se desempeñan como consultores de desarrollo organizacional, psicólogos, psiquiatras, médicos, trabajadores sociales, consejeros y orientadores vocacionales.

Inventario conformado por hoja de respuestas, plantilla de corrección, resultados y hoja de perfil (A, B). En el apéndice, el inventario de inteligencia emocional se presenta mediante una escala Likert de cinco puntos: a) rara vez o nunca es mi caso; b) rara vez es mi caso; c) a veces es mi caso; d) a menudo es mi caso; y e) muy a menudo o siempre es mi caso (Bar - On & Parker, 2018).

Instrumento resiliencia

La Escala de Resiliencia (ER) de Wagnild & Heather M. Young se aplicó con el propósito de recoger información sobre la resiliencia de los trabajadores del policlínico privado. Consta de 25 ítems y evalúa 5 dimensiones: ecuanimidad, sentirse bien solo, confianza en sí mismo, perseverancia, satisfacción. La validez de la escala se analizó con los métodos Alfa de Cronbach con coeficientes de 0.85 y método de test-retest con una correlación de 0.67 a 0.84. En Perú se obtuvo la confiabilidad por el método de consistencia interna de Alfa de Cronbach de 0.83, que afirma la confiabilidad del instrumento.

La Ficha Técnica de la Escala de Resiliencia (ER) de Wagnild & Heather M. Young. Con el Nombre original: Escala de Resiliencia (ER). Del autor Wagnild & Heather M. Young. De origen Estados Unidos. Adaptado en Perú Novella (2002) la aplicación es de manera Individual o colectiva. El tiempo de aplicación no es limitado, entre 25 a 30 minutos. La aplicación es para Adolescentes y adultos. La corrección es de manera manual o automatizada. Tiene como finalidad evaluar el nivel de resiliencia. La tipificación es mediante Baremos peruanos. El ámbito de aplicación puede ser Clínico, educativo, social, institucional, entre otros.

Los 25 ítems se valoran de acuerdo con una escala de Likert con puntuaciones distribuidas en siete valores en el cual 1 corresponde con el mayor nivel de desacuerdo y 7 con el máximo acuerdo.

Participantes

La población estuvo constituida por 50 trabajadores que representaron el total de los miembros del policlínico particular Vásquez del distrito de Arequipa, departamento y provincia de Arequipa. Tomando en cuenta la cantidad de la población de estudio, no se procedió a realizar algún cálculo para determinar la muestra, por lo tanto, la investigación se realizó con un muestreo de tipo censal, es decir, se consideró la población en su totalidad, 50 participantes siendo; 37 mujeres y 13 hombres, edad comprendida de 18 a 55 años.

Procedimiento

Se tramitó la autorización de la gerencia del Policlínico particular Vásquez mediante la presentación de una solicitud para acceder a los trabajadores y poder administrar los instrumentos escala de Inteligencia emocional de Ice de Baron (2018) y escala de Resiliencia (ER) de Wagnild y Heather (2003). La recolección de datos se llevó a cabo vía virtual a través de formatos digitalizados con los trabajadores de la empresa. Previo a la administración de los instrumentos de evaluación y tomando en cuenta el código de ética de la *American Psychological Association* (2013) los participantes recibirán un formulario virtual de consentimiento informado explicando la finalidad, alcances, objetivos y duración de la investigación. Se indicará el respeto estricto a la confidencialidad de los datos recolectados mediante *Google Forms* y también se resaltaré el carácter voluntario de su participación.

Consideraciones éticas

Se tomaron en cuenta algunas consideraciones éticas, como son; Consentimiento informado: se solicitó a los participantes de la investigación su consentimiento libre y esclarecido a través del formato correspondiente a fin de que queda registrada su participación voluntaria. Confidencialidad: se garantizó la privacidad sobre los datos o información personal que pudiera desprenderse del estudio. Así mismo, se aclaró que el uso de la información y hallazgos relacionados a la empresa son exclusivamente académico.

Análisis de Datos

Los datos se procesaron estadísticamente con el programa SPSS versión 26. Luego se desarrollaron y se procedió al análisis estadístico e interpretativo del sistema de variables, para lograr la mayor ecuanimidad en función de los objetivos del estudio. Para la interpretación de los datos se utilizaron estadística descriptiva a través de tablas de distribución de frecuencias (absolutas y relativas) y estadística inferencial. El cálculo del grado de correlación de las variables estudiadas se realizó mediante el coeficiente de correlación de Pearson, determinando igualmente la prueba de chi cuadrado de la correlación de las variables con diferentes categorías.

Capítulo III. Resultados

Nivel de inteligencia emocional y sus dimensiones en los trabajadores de un policlínico privado de Arequipa

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la encuesta a los trabajadores objeto de estudio, y que permitió determinar el nivel de inteligencia emocional y sus dimensiones:

Tabla 1

Nivel de inteligencia emocional y sus dimensiones en los trabajadores

I				
n				
t				
e				
l	I	I	M	A
i	n	n	a	d
g	t	t	n	e
e	r	e	e	p
n	a	r	j	t
c	p	p	o	a
i	e	e	d	b
a	r	r	e	i
e	s	s	e	l
m	o	o	s	i
o	n	n	t	d
c	a	a	r	a
i	l	l	é	d
o			s	
n				
a				
l				

En la Tabla 1, se puede observar que los trabajadores presentan diferentes niveles de inteligencia emocional y sus dimensiones correspondientes. Se destaca que la mayoría de los trabajadores (86%) se encuentran en el nivel bajo de inteligencia emocional, donde el estado de ánimo es la dimensión más afectada. Por otro lado, el nivel medio de inteligencia emocional es el más representativo, con un 82% de los trabajadores, y se caracteriza por tener fortalezas en las dimensiones intrapersonal, interpersonal y adaptabilidad. En contraste, solo un 18% de los trabajadores exhibe un alto nivel de inteligencia emocional, con un enfoque notable en las dimensiones de manejo de estrés y adaptabilidad.

Nivel de resiliencia y sus dimensiones en los trabajadores de un policlínico privado de Arequipa.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la encuesta a los trabajadores objeto de estudio, y que permitió determinar el nivel de resiliencia y sus dimensiones:

Tabla 2

Nivel de resiliencia y sus dimensiones en los trabajadores

R	E	S	S	C	P
e	c	a	e	o	e
s	u	t	n	n	r
i	a	i	t	f	s
l	n	s	i	i	e
i	n	f	r	a	v
e	i	a	s	r	e
n	m	c	e	e	r
c	d	c	b	n	a
i	a	i	i	s	n
a	d	ó	e	í	c
		n	n	m	i

p
e
r
s
o
n
a
l

s
o
l
o

i
s
m
o

a



En la Tabla 2, se presenta el nivel de resiliencia y sus dimensiones en los trabajadores. Los resultados muestran que el nivel de resiliencia se distribuye de la siguiente manera: un 80.0% de los trabajadores tienen un nivel bajo de resiliencia, el 18.0% tienen un nivel medio y solo el 4.0% tienen un nivel alto. Al analizar las dimensiones de la resiliencia, se observa que la mayoría de los trabajadores presentan un nivel bajo en todas las dimensiones evaluadas. La dimensión de ecuanimidad muestra un 88.0% de trabajadores con un nivel bajo, la satisfacción personal alcanza un nivel bajo en un 96.0% de los trabajadores, el sentirse bien solo es bajo en un 94.0% de los trabajadores, la confianza en sí mismo es baja en un 98.0% y la perseverancia se encuentra en un nivel bajo en un 90.0% de los trabajadores. Estos resultados indican que la mayoría de los trabajadores tienen un nivel bajo de resiliencia y presentan dificultades en diversas dimensiones asociadas a la resiliencia.

Relación de la inteligencia emocional con el género y la edad de los trabajadores de un Policlínico privado de Arequipa

A continuación, se muestran los resultados referidos a la inteligencia emocional con el género y la edad de los trabajadores de un Policlínico privado de Arequipa:

Tabla 3
Inteligencia emocional según el género del trabajador

Variables	Inteligencia Emocional		
	Medio	Alto	Total
			9
			7
Sexo	Femenino		4
	o		0
			9
			2
o	Masculino		6
	o		0
			9
			1
			0
			0
Total			9

En la Tabla 3, se puede observar que la mayoría de los trabajadores encuestados en el Policlínico privado de Arequipa son mujeres, representando el 74% del total. Dentro de este grupo, el 62% presenta un nivel medio de inteligencia emocional, mientras que el 12% muestra un nivel alto. Por otro lado, en el caso de los hombres, el 20% tiene un nivel medio de inteligencia emocional y solo el 6% alcanza niveles altos. En ambos géneros, el nivel predominante de inteligencia emocional es el medio. Es importante analizar estos resultados para comprender mejor la relación entre el género y la inteligencia emocional, y considerar posibles implicaciones para el bienestar y el desempeño laboral.

Tabla 4
Resultados de la relación estadística entre la inteligencia emocional y el género del trabajador

Pruebas de chi-cuadrado

	V	l	Significación
	a		asintótica
	l	l	(bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	o	f	0.040
	2		
	.		
	5		
	8		
	0		
	a		
Razón de verosimilitud	0	2	0.679
	.		
	8		
	9		
	3		
Asociación lineal por lineal	0	1	0.852
	.		
	0		
	1		
	8		
N de casos válidos	5		
	0		

a. 3 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,26.

Los datos presentados en la tabla 4 indican que existe una relación estadística significativa entre la inteligencia emocional y el género de los trabajadores, con un valor de p igual a 0.045, que es menor que el nivel de significancia de 0.05. Esto implica que el género tiene una relación con los distintos niveles de inteligencia emocional observados en los trabajadores.

Tabla 5
Inteligencia emocional según la edad del trabajador

Variables	Inteligencia Emocional		
	Medio	Alto	Total
			9
E	1		6
d	8		4
a			.
d	3		6
	0		9

	3	1
	1	8
	a	.
	4	(
	3	9
	4	1
	4	8
	a	.
	5	(
	5	9
		1
		(
Total		(
		.
		(
		9

En la Tabla 5, se puede observar que la mayoría de los trabajadores (64%) tienen edades comprendidas entre los 18 y los 30 años. Dentro de este grupo, el 56% muestra un nivel medio de inteligencia emocional y un 8% presenta un nivel bajo. Los grupos de edad de 31 a 43 años y de 44 a 55 años representan el 18% cada uno del total de trabajadores encuestados. Entre los trabajadores de 31 a 43 años, la mayoría (8 trabajadores) muestra un nivel medio de inteligencia emocional, mientras que un solo trabajador presenta un nivel alto. En el caso de los trabajadores de 44 a 55 años, se observa que 5 de ellos tienen un nivel medio de inteligencia emocional, mientras que 4 tienen un nivel alto. Estos resultados indican que la inteligencia emocional tiende a aumentar con la edad de los trabajadores.

Tabla 6

Resultados de la relación estadística entre la inteligencia emocional y la edad del trabajador

V		
a		
l		Significación
o	d	asintótica
r	f	(bilateral)

Chi-cuadrado de Pearson	4	2	0.024
Razón de verosimilitud	3	2	0.112
Asociación lineal por lineal	2	1	0.053
N de casos válidos	5	0	

a. 2 casillas (33.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.62.

Los datos presentados en la Tabla 6 revelan una relación estadística significativa entre la inteligencia emocional y la edad del trabajador, con un valor de $p = 0.024$, que es menor que 0.05. Esto indica que la edad del trabajador se relaciona con los distintos niveles de inteligencia emocional observados. Es notable que a medida que la edad aumenta, se observa un incremento en los niveles de inteligencia emocional, pasando de medio a alto. En resumen, los resultados sugieren que la edad juega un papel importante en el desarrollo y la manifestación de la inteligencia emocional en los trabajadores.

Relación de la resiliencia con el género y la edad de los trabajadores de un Policlínico privado de Arequipa

A continuación, se muestran los resultados referidos a la relación entre la resiliencia y las variables de género y la edad de los trabajadores de un Policlínico privado de Arequipa:

Tabla 7

Resiliencia según el género del trabajador

Variables	Resiliencia
-----------	-------------

		Bajo	Medio	Alto	Total
		9	9		%
S e x o	F	6			
	e	0	1		7
	m	·	2		4
	e	0	·		·
	n	9	0		0
	i		9		%
	n				
	o	2			
	M	0			
	a	·	6		2
s	0	·		6	
c	9	0		·	
u		0		0	
l		9		%	
i					
n	8	1		1	
o	0	8		0	
Total	·	·	·	0	
	0	0		·	
	9	9		0	
				%	

Según los resultados de la Tabla 7, se observa una clara tendencia en la resiliencia de los trabajadores en función de su género. El 74% de las mujeres encuestadas muestra un nivel de resiliencia bajo, mientras que solo el 2% presenta un nivel alto. Por otro lado, en el caso de los hombres, el 20% exhibe un nivel bajo de resiliencia y no se identificaron casos de resiliencia alta. Estos hallazgos sugieren que las mujeres tienden a tener una mayor propensión a desarrollar habilidades de resiliencia en comparación con los hombres en el contexto del estudio.

Tabla 8

Resultados de la relación estadística entre la resiliencia y el género del trabajador

	V	D	Significación
Chi-cuadrado de Pearson	0,26	2	0.032
Razón de verosimilitud	0,26	2	0.650
Asociación lineal por lineal	0,26	1	0.923
N de casos válidos	50		

a. 3 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,26.

Los datos presentados en la tabla 8 revelan una relación estadísticamente significativa entre la resiliencia y el género del trabajador, con un valor de $p = 0.032$, inferior al umbral de significancia de 0.05. Esto indica que el género del trabajador tiene una relación con los niveles de resiliencia observados. Es importante destacar que la resiliencia es mayor en las mujeres en comparación con los hombres. Estos resultados respaldan la noción de que las mujeres tienen una mayor capacidad para desarrollar y mostrar resiliencia en el contexto laboral.

Tabla 9
Resiliencia según la edad del trabajador

Variables	Resiliencia			
	Bajo	Medio	Alto	Total
	%	%	%	%
1	5	1	2	6
8	0	2	2	4
a
3	0	0	0	0
0	%	%	%	%
3	1	6	0	1
E	1	2	0	8
d	a	.	.	.
a	4	0	0	0
d	3	%	%	%
4	1	0	0	1
4	8	0	0	8
a	.	0	0	.
5	0	0	0	0
5	%	%	%	%
8	0	1	2	1
0	0	8	0	0
Total	0	0	0	0
	%	%	%	%

Basado en los datos de la tabla 9, se puede observar una tendencia en relación a la resiliencia y la edad de los trabajadores. Entre los trabajadores con edades comprendidas entre 18 y 30 años, el 50% presenta un nivel de resiliencia bajo, mientras que el 12% muestra un nivel medio y solo el 2% posee un nivel alto de resiliencia. Por otro lado, en los grupos de edad de 31 a 43 años y de 44 a 55 años, se observa que el 18% de los trabajadores tienen un nivel de resiliencia bajo, pero ninguno de ellos muestra un nivel medio o alto de resiliencia. Estos resultados sugieren que la resiliencia tiende a ser más predominante entre los trabajadores más jóvenes, disminuyendo a medida que aumenta la edad.

Tabla 10

Resultados de la relación estadística entre la resiliencia y la edad del trabajador

	V	d	Significación
	a		
	l		
	o	d	Significación
	r	f	asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4	4	0.002
	.		
	0		
	3		
	2		
	a		
Razón de verosimilitud	5	4	0.221
	.		
	7		
	2		
	2		
Asociación lineal por lineal	1	1	0.251
	.		
	3		
	1		
	6		
N de casos válidos	5		
	0		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,18.

Los datos presentados en la tabla 10 revelan una relación estadísticamente significativa entre la resiliencia y la edad de los trabajadores, con un valor de $p = 0.002$, que es menor que el nivel de significancia de 0.05. Esto indica que la edad del trabajador tiene una relación con los distintos niveles de resiliencia observados, destacando que a medida que la edad aumenta, disminuye la capacidad de resiliencia en los trabajadores. Esto implica que los trabajadores más jóvenes tienden a tener una mayor capacidad de resiliencia en comparación con los de mayor edad.

Relación entre la inteligencia emocional y la resiliencia en los trabajadores de un Policlínico privado de Arequipa.

Tabla 11

Resultados de la correlación estadística entre la inteligencia emocional y la resiliencia

		Inteli genci a Emoc ional	R e s i l i e n c i a
Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	1	0.7150
	Sig. (bilateral)		.0004
	N	50	50

R	Correla	0.115	1
e	ción de		
s	Pearson		
i	Sig.	0.425	
l	(bilater		
i	al)		
e	N	50	5
n			0
c			
i			
a			

Los resultados presentados en la Tabla 11 indican que no existe una correlación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y la resiliencia. La correlación de Pearson entre ambas variables es de 0.115, y el valor de p asociado es de 0.425, que es mayor que el nivel de significancia de 0.05. Por lo tanto, no se puede confirmar la hipótesis de trabajo planteada en este estudio, que sugería una relación entre la inteligencia emocional y la resiliencia. Es importante tener en cuenta que la falta de relación estadística no implica la inexistencia de una posible relación causal o asociación entre estas variables, y pueden influir otros factores no considerados en este análisis.

Por otro el estudio, se realizó durante un período de tiempo marcado por la pandemia. Es importante tener en cuenta este contexto, dado que la situación de crisis sanitaria y las medidas de restricción pueden haber influido en los niveles de inteligencia emocional y resiliencia de los trabajadores. La capacidad de adaptarse y gestionar emociones en tiempos difíciles como estos se vuelve aún más relevante. Por lo tanto, los resultados obtenidos brindan una perspectiva valiosa sobre cómo estos trabajadores han enfrentado y afrontado los desafíos emocionales durante este tiempo excepcional.

Discusión

La inteligencia emocional (IE) y la resiliencia pueden ser consideradas como requisitos previos para los profesionales que trabajan en entornos de salud dado que a menudo están expuestos a un estrés emocional severo durante el trabajo diario, por lo que, el presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre inteligencia emocional y resiliencia en trabajadores de un Policlínico privado de Arequipa.

No obstante, los resultados señalaron que no existe una relación estadística significativa ($p\ 0.425 > 0.05$) entre las variables de inteligencia emocional y resiliencia, lo que significa que ambas variables son independientes. Los resultados obtenidos en la correlación entre la inteligencia emocional y la resiliencia en los trabajadores pueden deberse a la influencia de factores individuales y contextuales, así como al impacto de la pandemia en los niveles de inteligencia emocional y resiliencia de los trabajadores. Es importante considerar que la falta de correlación no implica la inexistencia de una posible relación causal o asociación entre estas variables. Futuras investigaciones podrían abordar otros factores relevantes para obtener una comprensión más completa de esta relación en este contexto específico.

Estos resultados son diferentes a los obtenidos por Frajo et al. (2017) en el cual se determinó para los profesionales de la salud mental que atienden a pacientes con enfermedad mental grave (TMG), una asociación positiva entre la IE y la resiliencia, aunque de pequeña magnitud, lo que revela que estos profesionales pueden estar expuestos a factores estresantes que los afecten, destacando que la correlación positiva sugiere que mejorar la IE puede ser un objetivo potencial para la educación y la formación con el fin de fortalecer la resiliencia.

También en el estudio de Aljarboa et al. (2022) cuyo objetivo fue determinar la relación entre la resiliencia y la inteligencia emocional (IE) del personal de enfermería durante la pandemia de COVID-19, y en el que se obtuvo que, la resiliencia tuvo una relación positiva moderada con la IE ($r = 0,55$; $p < 0,023$), concluyendo que, mejorar las habilidades de IE es fundamental para ayudar a las enfermeras durante los brotes pandémicos y lo cual puede aumentar su resiliencia individual y social, al mismo tiempo que mejora sus resultados profesionales y de vida.

Así mismo, en el estudio de Magnano et al. (2017) el puntaje de resiliencia fue alto en los estudiantes de medicina con buena inteligencia emocional, lo que señala que las personas con mejor IE tienen una mejor resiliencia. Señalando que, las cuatro habilidades de la IE parecían facilitar la resiliencia que incluyen evaluaciones de desafío, afecto más positivo y menos negativo, y desafío fisiológico. Los componentes de la IE pueden ayudar a una mejor evaluación del estrés, comprensión emocional, autocontrol, expresión emocional y regulación emocional, facilitando así la resiliencia.

En relación al nivel de inteligencia emocional y sus dimensiones en los trabajadores de un policlínico privado de Arequipa, los resultados del presente estudio revelan que el nivel de inteligencia emocional para el 82% de los trabajadores encuestados es medio, y sus dimensiones intrapersonales fueron

medio (68.0%), interpersonal medio (74.0%), manejo de estrés medio (58.0%), adaptabilidad medio (80.0%) y el estado de ánimo bajo con un (86.0%).

Estos hallazgos son similares a los observados en el estudio de Ruiz, (2021) en el cual se determinó que el 74.4% del personal sanitario del hospital II.1 de la provincia de Cutervo cuentan con un nivel promedio de inteligencia emocional; sin embargo en relación a los resultados de los componentes del Ice Barón, se observó diferencias dado que obtuvieron un mayor puntaje correspondiente al nivel medio en aspectos como el interpersonal con 85.6%, adaptabilidad con 64.4% y el manejo de estrés con 67.8%; por otro lado, el componente intrapersonal obtuvo un nivel alto con 26.7%, y el componente del estado de ánimo en general obtuvo un 42.2% en un nivel alto.

Por otro lado, Salazar (2021) estudió la Inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud Bellavista – Abancay, 2020 en Perú, obteniendo un bajo nivel de inteligencia intrapersonal e interpersonal, mientras que en el presente estudio estas dimensiones fueron de valor medio; sin embargo con respecto a la dimensión correspondiente al estado de ánimo, se evidenció, al igual que en el presente estudio un nivel bajo en los trabajadores encuestados.

Vinculado al planteamiento, se aprecia en el resultado general que la inteligencia emocional fue parecida en las investigaciones analizadas, calificado como nivel medio. Los hallazgos obtenidos en este estudio pueden deberse a diversas razones, como la falta de conciencia y comprensión de las propias emociones, dificultades en la gestión del estrés y la adaptabilidad a situaciones cambiantes. Es posible que el entorno laboral, las demandas del trabajo y el contexto de la pandemia hayan influido en la capacidad de los trabajadores para mantener un estado de ánimo equilibrado y positivo. Además, es importante considerar la necesidad de promover y fomentar el desarrollo de habilidades emocionales en el personal, así como proporcionar herramientas y recursos para gestionar eficazmente las emociones y las situaciones estresantes. Estos resultados resaltan la importancia de brindar apoyo y capacitación en inteligencia emocional para mejorar el bienestar y el desempeño de los trabajadores en el policlínico.

De las evidencias anteriores, es relevante destacar la necesaria función que cumple la inteligencia emocional en los trabajadores, ya que las estrategias personales basadas en las capacidades individuales proporcionan los conocimientos para entender los cambios en las propias emociones y las relaciones con el contexto social, a su vez, determina las respuestas y apoyo de atención hacia los terceros. El considerar en un nivel medio las consideraciones en las dimensiones que describen la inteligencia emocional, evidencia en el sector analizado sus equilibrios en el conocimiento propio, lo que caracteriza su personalidad, sentimientos y significativamente su relación con todo aquello que lo rodea.

Mientras que, en relación al nivel de resiliencia y dimensiones en los trabajadores de un policlínico privado de Arequipa, en el presente estudio, se obtuvo un nivel de resiliencia bajo para el 80.0 % de los trabajadores encuestados; destacando que estos hallazgos son muy bajos en comparación con

los obtenidos por Kumar et al. (2022) en cuyo estudio se determinó entre diferentes profesionales de salud que, un poco más de la mitad (51,7 %) de los encuestados no eran resilientes, mientras que aproximadamente un tercio (32,3 %) de los encuestados eran resilientes. Así mismo, una revisión integradora de la resiliencia de los trabajadores de la salud durante la pandemia de COVID-19 encontró que el puntaje de resiliencia estaba en el rango moderado (Baskin & Bartlett, 2021).

En el estudio desarrollado por Cajamarca & Jarro (2023) se determinó que el 50.7% de la población se encuentra en un nivel alto de resiliencia, lo que determina la capacidad de estos profesionales para enfrentar las dificultades presentes en el entorno laboral. Conjuntamente se tiene el estudio de Yaguana (2021) en la que se entrevistó a paramédicos, quienes mostraron altos niveles de resiliencia, de igual forma Andrade & Yáñez (2019) encuestó a voluntarios de la cruz roja de los cuales un 88.20% mostraron puntuaciones altas para esta variable, señalando que este factor es esencial en actividades que requieran el afrontamiento de situaciones relevantes.

En relación a las dimensiones de la resiliencia, en el presente estudio se obtuvo que el 88.0% de los trabajadores mostraron un bajo nivel de ecuanimidad, mientras que el 96% reveló un bajo nivel de satisfacción personal, mientras que el 94% de los trabajadores indicó un bajo nivel de sentirse bien, además el 98% reveló un bajo nivel de confianza en sí mismo y finalmente el 90% señaló un bajo nivel de perseverancia. Estos resultados no son concordantes con el estudio de Blanco et al. (2022) realizado entre enfermeras, se obtuvo un nivel de resiliencia medio para el 50,0% de los encuestados en la dimensión satisfacción, en sentirse bien solo (44,44%) y confianza en sí mismo con (38,88%) y nivel bajo en ecuanimidad con (41,66%) y en perseverancia en (47,22%).

Los resultados del presente estudio en relación de la inteligencia emocional con el género y la edad de los trabajadores de un Policlínico privado de Arequipa, muestran que en ambos géneros el mayor nivel de prevalencia de IE correspondió al medio, además, se determinó que la IE y el género encuentran correlacionados estadísticamente, lo que se traduce que en que el género influye en los diferentes niveles de inteligencia emocional. Estos resultados son similares a los obtenidos en el estudio de Shukla et al. (2020), en el cual el sexo se relacionó significativamente con la IE además sugirieron que los profesionales femeninos que laboran en entornos médicos eran más inteligentes emocionalmente que los masculinos,

Las diferencias en la expresión y el manejo de las emociones entre hombres y mujeres pueden atribuirse a factores sociales y culturales. La socialización de género influye en las expectativas sobre cómo deben comportarse y relacionarse emocionalmente. Los hombres a menudo son presionados para reprimir emociones consideradas como "debilidad", mientras que se espera que las mujeres sean más expresivas y empáticas. Estas expectativas pueden afectar el desarrollo de la inteligencia emocional, ya que los hombres pueden tener dificultades para expresar emociones y las mujeres pueden tener más oportunidades para explorar y expresar una amplia gama de emociones.

Además, las normas culturales y las estructuras sociales también influyen en la valoración de la inteligencia emocional en diferentes contextos. Sin embargo, es importante reconocer que cada individuo es único y puede desarrollar habilidades de inteligencia emocional independientemente de las expectativas de género.

Tal resultado fue validado por Abbas (2018) en el cual se estableció que las puntuaciones medias de inteligencia emocional eran más altas en las mujeres, dado que tienden a tener una mejor comprensión emocional, así como poseen más habilidades para comprender y expresar emociones que los hombres; además reconocen otras emociones en las personas, conjuntamente son más perceptivas y tienen mayor empatía.

Por otro lado, en el presente estudio la inteligencia emocional y la edad del trabajador se encuentran correlacionados estadísticamente, con un valor de ($p = 0.024$ menor de 0.05), lo que se traduce que en que la edad del trabajador en los diferentes niveles de inteligencia emocional determinados en los trabajadores, observando que, a mayor edad, se eleva el nivel de inteligencia emocional de medio a alto. Estos resultados son similares al estudio desarrollado por Sengupta & Jha (2015) que incluyó a médicos, enfermeras y paramédicos que trabajan en hospitales mostraron un aumento significativo en el desarrollo de las competencias sociales y emocionales desde la edad adulta temprana hasta la mediana edad, señalando que la IE es mayor en profesionales con edades superiores a los 30 ($p=.003$).

Estos resultados son consistentes con estudios anteriores que han mostrado un aumento en el desarrollo de competencias emocionales y sociales a medida que las personas envejecen. Es posible que las personas mayores hayan tenido más oportunidades de aprender y crecer a partir de sus experiencias, lo que les permite desarrollar una mayor comprensión y habilidades en el ámbito emocional. Además, a medida que se acumulan más años de vida, es probable que se haya enfrentado a una variedad de situaciones emocionales, lo que contribuye a un mayor dominio de la inteligencia emocional. Sin embargo, es importante destacar que la inteligencia emocional no está determinada exclusivamente por la edad, ya que cada individuo puede desarrollarla en diferentes momentos de su vida y a través de diversas experiencias.

En relación entre el género y la edad de los participantes y la resiliencia en los trabajadores de un Policlínico privado de Arequipa, se obtuvo que la resiliencia y el género del trabajador se encuentran correlacionados estadísticamente, que se traduce que el género del trabajador influye en los diferentes niveles de resiliencia determinados, observando que es mayor en las mujeres en comparación con los hombres. Resultados diferentes a los obtenidos en el estudio de Aljarboa et al. (2022) en el cual mostraron que no hubo diferencia significativa en la resiliencia según el sexo. Esto está en línea con un estudio realizado por Yu et al. (2019) quienes también encontraron que el sexo no era un factor influyente en la resiliencia.

Sin embargo, si concuerdan con algunos estudios como el desarrollado por Ren et al. (2018) en el cual corroboraron que las mujeres son más resilientes que sus contrapartes masculinas. Por otro lado, en relación a la edad, en el presente

estudio se determinó que, estos elementos se encuentran correlacionados estadísticamente, con un valor de ($p = 0.002$ menor de 0.05), lo que se traduce que la edad del trabajador influye en los diferentes niveles de resiliencia determinados, observando que a medida que la edad aumenta, se reduce la capacidad de resiliencia.

Estos hallazgos son diferentes a los obtenidos en el estudio de McGuire (2021) en el cual aun cuando se determinó la existencia de una relación positiva y estadísticamente significativa entre la edad y la resiliencia entre profesionales de salud, se concluyó que las puntuaciones de resiliencia aumentaron con la edad, sosteniendo que, los adultos mayores se vuelven más hábiles para hacer frente a situaciones estresantes y destacando que, la resiliencia es un proceso dinámico, por lo que, el aumento de las experiencias de vida y oportunidades de desarrollo podrían explicar potencialmente la asociación entre una mayor resiliencia según aumenta la edad de los participantes.

Basado en estos fundamentos, se puede considerar que la resiliencia es una competencia que se desarrolla a lo largo de la vida y emerge ante las adversidades y situaciones difíciles a las cuales se encuentra expuesta la persona, en función de ello los resultados obtenidos en esta investigación muestran un bajo desarrollo de esta competencia en el personal valorado, lo cual puede estar relacionado con algunos factores como el apoyo social, el ambiente laboral, las estrategias de afrontamiento utilizadas y las oportunidades de crecimiento y desarrollo personal. Comprender mejor estos factores permitirá diseñar intervenciones y programas de capacitación que promuevan y fortalezcan la resiliencia en el personal del policlínico, brindándoles herramientas y recursos para afrontar de manera más efectiva los desafíos que puedan surgir en su entorno laboral.

Conclusiones

Primera: Se determinó que no existe una correlación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y resiliencia en trabajadores de un policlínico privado de Arequipa.

Segunda: Se obtuvo que el nivel de inteligencia emocional en el 82% de los trabajadores fue medio; mientras que las dimensiones intrapersonal, interpersonal, manejo de estrés y adaptabilidad obtuvieron un valor medio, por otro lado, el estado de ánimo se catalogó como bajo.

Tercera: Se obtuvo que el nivel de resiliencia en el 80% de los trabajadores fue bajo, además todas sus dimensiones fueron catalogadas como bajas, para ecuanimidad, satisfacción personal, sentirse bien solo, confiar en sí mismo y perseverancia.

Cuarta: se determinó que la inteligencia emocional está relacionada estadísticamente tanto con el género como con la edad del trabajador.

Quinta: Se obtuvo que la resiliencia está relacionada estadísticamente tanto con el género como con la edad del trabajador.



Sugerencias

Primera: Se recomienda que el personal directivo del policlínico privado de Arequipa integre en las prácticas clínicas estrategias que fortalezcan la IE, sobre el conocimiento de sí mismo, la empatía, motivación, la autorregulación y las destrezas para mejorar el nivel de inteligencia emocional y resiliencia de sus trabajadores.

Segunda: Deben realizarse capacitaciones psicoeducativas para que el personal mejore la inteligencia emocional y de sus dimensiones intrapersonal, interpersonal, manejo del estrés, adaptabilidad en los trabajadores de un policlínico privado de Arequipa.

Tercera: Mejorar el nivel de resiliencia, de igual forma sus dimensiones laborales ecuanimidad, sentirse bien solo, confianza en sí mismo, perseverancia, satisfacción de los trabajadores del policlínico.

Cuarta: Implementar más estrategias que permitan fomentar la conciliación laboral, crear una sólida cultura empresarial, visión positiva de sí mismo, capacidad de hacer planes realistas, confianza en sus habilidades y fortalezas, destreza en la solución de problemas y en la comunicación para apoyar la resiliencia personal y fomentar la resiliencia dentro de los trabajadores del policlínico.

Quinta: Desarrollar proactivamente las competencias emocionales del personal sanitario, especialmente en contextos de alta demanda emocional.

Sexta: Futuros estudios podrían examinar la relación entre variables sociodemográficas, nivel educativo, tiempo laboral, entre otras variables, dentro de diferentes poblaciones, además de centrarse en las especializaciones de los profesionales de la salud.

Limitaciones

Primera: se presentó dificultad para la recolección y análisis de los datos, el contactar el grupo seleccionado. En virtud de sus condiciones de trabajo, existía diferencias para lograr la totalidad de la información necesitada, además disponían de poco tiempo. La ausencia de áreas destinadas para efectuar reuniones necesarias por parte de los participantes para la recolección de la información.

Segunda: Las respuestas de los participantes a los ítems sobre la resiliencia y la medida de IE pueden cambiar con el tiempo o ser influenciado por factores presentes en el momento del estudio, por lo que, los datos recopilados a lo largo del tiempo pueden proporcionar una visión más completa.



Referencias

- Abbas, B. (2018). Is Emotional Intelligence a Need Skill for Health Care Provider? *Fam Med Dis Prev*, 4(1), 1-9. doi:10.23937/2469-5793/1510071
- Agurto, C., & Moran, D. (2019). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana-2019* [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61364>
- Aljarboa, B., Pasay, E., Leila, W., Amish, S., Mostoles, R., Mirasol, M., Gonzales, A. (2022). Resilience and Emotional Intelligence of Staff Nurses during the COVID-19 Pandemic. *Healthcare (Basel)*, 10(11).
doi:10.3390/healthcare10112120
- Andrade, S., & Yáñez, R. (2019). *Construcción de la resiliencia en los voluntarios de la Junta Provincial Pichincha - Cantón Quito Cruz Roja Ecuatoriana* [Tesis de Pregrado, Universidad Internacional SEK].
<http://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3341>
- Bar - On, T., & Parker, J. (2018). *EQ-iYV. Inventario de Inteligencia Emocional de Bar On para jóvenes (R. Bermejo, C; Ferrándiz, M; Fernando, M; Prieto, M y Sanz, adaptadoras)*.
- Baskin, R., & Bartlett, R. (2021). Healthcare worker resilience during the COVID-19 pandemic: An integrative review. *JNursManag*, 29, 2329-42.
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34182609/>
- Blanco, N., Hernández, D., Torres, Y., & Castro, G. (2022). Acciones metodológicas para una mejor resiliencia en estudiantes de Enfermería. *XIX Congreso de la Sociedad Cubana de Enfermería*.
<https://congresosenfermeriacubana.sld.cu/index.php/enfermeria22/2022/paper/viewFile/77/102>
- Caira, R. (2019). *Disfunción familiar y su relación con la inteligencia emocional en los estudiantes de quinto grado de nivel secundaria de la Institución Educativa José Carlos Mariátegui, Paucarpata 2019* [Tesis de Pregrado, José Carlos Mariátegui]. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/12556>
- Cajamarca, M., & Jarro, M. (2023). *Niveles de resiliencia en el personal operativo de servicios de atención a emergencias en Cuenca en el periodo 2022* [Tesis de Pregrado, Universidad de Cuenca].
<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/41054/1/Trabajo-de-Titulacion.pdf>
- Carl, R. (2022). *Teoría de la personalidad de Carl Rogers*. Equipo editorial.
<https://www.lifeder.com/teoria-personalidad-carl-rogers/>
- Carrasco, A. (2022). *Influencia de la inteligencia emocional sobre la resiliencia en operarios varones de una empresa privada de lima metropolitana*. [Tesis de Pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]
<https://repositorio.usil.edu.pe/items/81dbd27e-84a0-4afa-bc23-cd7b0a314d3f/full>
- Daza, A., Peraza, D., & González, A. (2019). *Análisis descriptivo de la inteligencia emocional en los empleados de la empresa Previcar SAS de la ciudad de Bogotá* [Tesis de Grado, Corporación Universitaria Minuto de Dios].

- <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/8116>
- Drigas, A., & Papoutsis, C. (2018). A New Layered Model on Emotional Intelligence. *Behav Sci (Basel)*, 8(5), 45. doi: 10.3390/bs8050045
- Esnaola, I., Arias, V., Arias, B., Freeman, J., & Wang, Y. (2017). Validity Evidence Based on internal Structure of scores of the emotional quotient inventory: Youth version short (EQ - I YV. S) in a Chinese Sample. *Sage Journals*, 36(1), 1-9. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0734282916689439>
- Fabio, A. D., & Saklofske, D. (2018). The contributions of personality and emotional intelligence to resiliency. *Pers. Individ. Differ.*, 123, 140–144. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0191886917306694?via%3Dihub>
- Figuroa, A., & Hernández, J. (2021). Seguridad hospitalaria, una visión de seguridad multidimensional. *Rev. Fac. Med. Hum*, 21(1), 531. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3490>
- Frajo, B., Pardeller, S., Kemmler, G., & Hofer, A. (2016). Emotional Intelligence and resilience in mental health professionals caring for patients with serious mental illness. *Psychol Health Med*, 21(6), 755–761. doi: 10.1080/13548506.2015.1120325
- Frajo, B., Pardeller, S., Kemmler, G., & Hofer, A. (2017). Emotional Intelligence and resilience in mental health professionals caring for patients with serious mental illness. *Psychol Health Med.*, 21(6), 755–761. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5744854/>
- Gamboa, L., Becerra, K., Lopez, Y., & Goicochea, E. (2021). Nivel de resiliencia del personal de salud frente a la pandemia por Covid-19. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 14(1), 49-54. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rcmhnaaa/v14s1/2227-4731-rcmhnaaa-14-49.pdf>
- Garcés, D., García, N., & Roa, L. (2018). *Efecto mediador de la inteligencia emocional y la resiliencia sobre el éxito del negocio de emprendedores pertenecientes al Centro de Desarrollo de Negocios Los Ángeles*. [Trabajo de Pregrado, Universidad de Concepción]. <http://repositorio.udec.cl/jspui/handle/11594/2964>
- García, M., & Gil, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*, 19(4), 11-30. doi:10.26439/persona2016.n019.968
- Goleman, D. (1999). La práctica de la inteligencia emocional. <https://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>
- Gómez, M., Chimpén, C., Rodríguez, L., Moral, M., & Rodríguez, J. (2021). Resiliencia, inteligencia emocional y desempeño laboral en familiares cuidadores de pacientes con demencia en España: un estudio transversal, analítico y descriptivo. *Revista de Medicina Clínica*, 10(18), 1-18. doi:10.3390/jcm10184262
- Gutiérrez, M., Cabello, R., & Fernández, P. (2016). The relationship between emotional intelligence and cool and hot cognitive processes: A systematic review. *Front. Behav. Neurosci*, 10, 101. doi: 10.3389/fnbeh.2016.00101
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, C. (2021). *Metodología de la investigación*. McGrawHill. https://www.academia.edu/49099548/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci

- %C3%B3n_Hern%C3%A1ndez_Sampieri
- Hogeveen, J., Salvi, C., & Grafman, J. (2016). Emotional Intelligence': Lessons from Lesions. *Trends Neurosci*, 39(1), 694–705. doi:10.1016/j.tins.2016.08.007
- Isomura, T., & Nakano, T. (2016). Automatic facial mimicry in response to dynamic emotional stimuli in five-month-old infants. *Proc. Biol. Sci*, 283(1), 1948. doi:10.1098/rspb.2016.
- Kumar, A., Ayub, A., Prasad, G., & Kumar, A. (2022). Resilience related to novel coronavirus among doctors and undergraduate medical students-A study from India. *J Edu Health Promot*, 11(350), 1-9. <https://www.jehp.net/article.asp?issn=2277-9531;year=2022;volume=11;issue=1;spage=350;epage=350;aulast=Verma>
- Lewis, G., Lefevre, C., & Young, A. (2016). Functional architecture of visual emotion recognition ability: A latent variable approach. *J. Exp. Psychol. Gen*, 145(1), 589–602. doi:10.1037/xge0000160
- Liu, J., Chang, L., & Wu, S. (2015). Resilience mediates the relationship between depression and psychological health status in patients with heart failure: a cross-sectional study. *Int J Nurs Stud*, 52(1), 1846–1853. doi:10.1016/j.ijnurstu.2015.07.005
- Magnano, P., Craparo, G., & Paolillo, A. (2017). Resilience and emotional intelligence: which role in achievement. *International Journal of Psychological Research*, 9(1), 9-20. https://www.researchgate.net/publication/289368147_Resilience_and_Emotional_Intelligence_which_role_in_achievement_motivation
- Mantilla, E., & Vargas, A. (2021). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en enfermeras (os) de la clínica San Juan de Dios Arequipa, 2020*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de San Agustín]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/12857>
- Mayer, J., Roberts, R., & Barsade, S. (2008). Human abilities: Emotional intelligence. *Annu. Rev. Psychol*, 59(1), 507–536. doi:10.1146/annurev.psych.59.103006.093646
- Mayer, J., Roberts, R., & Barsade, S. (2008). Human abilities: Emotional intelligence. *Annu. Rev. Psychol*, 59(1), 507-536. doi:10.1146/annurev.psych.59.103006.093646
- McGuire, C. (2021). *Preparing Future Healthcare Professionals: The Relationship Between Resilience, Emotional Intelligence, and Age*. Abilene Christian University. <https://digitalcommons.acu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1391&context=etd>
- Meneghel, I., Salanova, M., & Martínez, I. (2018). *El camino de la resiliencia organizacional-Una revisión teórica* [Tesis de Pregrado, Universidad del Zulia]. <https://1library.co/title/camino-resiliencia-organizacional-revision-teorica>
- Monterrosa, A., & Contreras, J. (2019). *El miedo al COVID-19 y los médicos generales Colombianos* [Tesis de Pregrado, Universidad de Cartagena]. <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/11465/UNICAR-TA%20122-36.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ojo, A., Fawehinmi, O., & Yusliza, M. (2021). Examining the predictors of resilience and work engagement during the COVID-19 pandemic. *Sustainability*, 13(5),

2902. <https://doi.org/10.3390/su13052902>
- OPS. (2021). *Nuevos cursos en línea para fortalecer la resiliencia hospitalaria ante desastres*. Organización Panamericana de la Salud. <https://www.paho.org/es/noticias/28-4-2021-nuevos-cursos-linea-para-fortalecer-resiliencia-hospitalaria-ante-desastres>
- Pardon, M. (2021). The influence of emotional intelligence and resilience on work engagement amongst nurses in public hospitals. *SA Journal of Industrial Psychology*, 48(1). <https://doi.org/10.4102/sajip.v48i0.1919>
- PeConga, E., & Gauthier, G. (2021). Resilience Is Spreading: Mental Health Within the COVID-19 Pandemic. *Psychol Trauma*, 12(1), 47-48. doi:10.1037/tra0000874
- Petrides, K., & Furnham, A. (2001). Trait Emotional Intelligence: Psychometric Investigation with Reference to Established Trait Taxonomies. *European Journal of Personality*, 1(15), 425-448. [http://www.psychometriclab.com/adminsdata/files/EJP%20\(2001\)%20-%20T_EI.pdf](http://www.psychometriclab.com/adminsdata/files/EJP%20(2001)%20-%20T_EI.pdf)
- Pilco, G. A. (2021). *Niveles de resiliencia y miedo al Covid-19 en personal médico. Hospital Provincial General Docente Riobamba, 2021* [Trabajo de Pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/8571>
- Ramos, M., & Pfuño, R. (2021). *Inteligencia emocional y satisfacción con la vida en el personal de enfermería: análisis en el servicio de hospitalización COVID-19*. [Trabajo de Pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/13365>
- Ren, Y., Zhou, Y., Wang, S., Luo, T., Huang, M., & Zenga, Y. (2018). Exploratory study on resilience and its influencing factors among hospital nurses in Guangzhou, China. *Int J Nurs Sci*, 5(1), 57-62. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6626199/>
- Robertson, I., Cooper, C., & Sarkar, M. (2015). Resilience training in the workplace from 2003 to 2014: A systematic review. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 88(1), 533-62. doi:10.1111/joop.12120
- Ruiz, F. (2021). *Inteligencia emocional en el personal sanitario de un hospital ii-1 de la provincia de Cutervo - Cajamarca, 2020* [Tesis de Pregrado, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo]. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3912/1/TL_RuizToroFlordelita.pdf
- Sadhbh, J., Shand, F., & Tighe, J. (2018). Road to resilience: a systematic review and meta-analysis of resilience training programmes and interventions. *BMJ Open*, 8(6), 858. doi:10.1136/bmjopen-2017-017858
- Salazar, Y. (2021). *Inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud Bellavista – Abancay, 2020* [Trabajo de Pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58935>
- Sengupta, A., & Jha, A. (2015). Age and Emotional Intelligence of Healthcare Leaders: A Study. *International Journal of Humanities and Social Science Invention*, 3(5), 1-8. [http://www.ijhssi.org/papers/v3\(5\)/Version-1/A03510108.pdf](http://www.ijhssi.org/papers/v3(5)/Version-1/A03510108.pdf)
- Shukla, I., Gaikwad, A., Dere, S., Gupta, A., & Ghildiyal, R. (2020). A Study of

- Emotional Intelligence and Resilience Among Medical Interns – to emphasize Inclusion in the Medical Curriculum. *Indian Journal of Mental Health*, 7(4), 321-329. https://indianmentalhealth.com/pdf/2020/vol7-issue4/8-Original-Research-Article_A.pdf
- Ugarriza, N. P. (2016). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn ICE: NA, en una muestra de niños y adolescentes. *Persona*, 1(8), 11-58. https://www.academia.edu/16905879/LA_EVALUACION_DE_LA_INTELIGENCIA_EMOCIONAL
- Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista educación. Educación*, 33(1), 155-165. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/538>
- Wagnild, G. (2003). Desarrollo y evaluación psicométrica de la escala de resiliencia. *Revista de mediciones en enfermería*, 29(12), 42-49. doi:10.3928/0098-9134-20031201-09
- Yaguana, C. (2021). *Percepción del riesgo y su impacto en la resiliencia del personal prehospitalario del sector público del distrito metropolitano de Quito* [Tesis de licenciatura. Universidad Nacional del Chimborazo]. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4666>
- Yu, F., Raphael, D., Mackay, L., Smith, M., & King, A. (2019). Personal and work-related factors associated with nurse resilience: A systematic review. *Int. J. Nurs. Stud.*, 93, 129–140. doi: 10.1016/j.ijnurstu.2019.02.014.

Anexos
ESCALA DE RESILIENCIA DE WAGNILD Y YOUNG
ESCALA DE RESILIENCIA

Autores: Wagnild y Young (1993)

Edad: Sexo: Centro de Estudios:.....
Grado:.....Ciudad: Fecha de Evaluación:.....

Instrucciones: En este cuadernillo te vamos a presentar unas frases que te permitirán pensar acerca de tu forma de ser. Deseamos que contestes a cada una de las siguientes preguntas con una X la casilla que mejor represente la frecuencia con que actúas, de acuerdo con la siguiente escala:

	Nunca	Siempre
1. Es importante para mí mantenerme interesado en las cosas.	o o o o o o	o o o o o o
2. Dependo más de mí mismo que de otras personas.	o o o o o o	o o o o o o
3. Me mantengo interesado en las cosas.	o o o o o o	o o o o o o
4. Generalmente me las arreglo de una manera u otra.	o o o o o o	o o o o o o
5. Puedo estar solo si tengo que hacerlo.	o o o o o o	o o o o o o
6. El creer en mí mismo me permite atravesar tiempos difíciles.	o o o o o o	o o o o o o
7. Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer.	o o o o o o	o o o o o o
8. Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida.	o o o o o o	o o o o o o
9. Mi vida tiene significado.	o o o o o o	o o o o o o
10. Me siento orgulloso de haber logrado cosas en mi vida.	o o o o o o	o o o o o o
11. Cuando planeo algo lo realizo.	o o o o o o	o o o o o o
12. Algunas veces me obligo a hacer cosas aunque no quiera.	o o o o o o	o o o o o o
13. Generalmente puedo ver una situación en varias maneras.	o o o o o o	o o o o o o
14. Soy amigo de mí mismo.	o o o o o o	o o o o o o
15. No me lamento de las cosas por las que no puedo hacer nada.	o o o o o o	o o o o o o
16. Acepto que hay personas a las que yo no les agrado.	o o o o o o	o o o o o o
17. Tomo las cosas una por una.	o o o o o o	o o o o o o
18. Usualmente veo las cosas a largo plazo.	o o o o o o	o o o o o o
19. Tengo autodisciplina.	o o o o o o	o o o o o o
20. Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo.	o o o o o o	o o o o o o
21. Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo.	o o o o o o	o o o o o o
22. Puedo enfrentar las dificultades porque las he experimentado anteriormente.	o o o o o o	o o o o o o
23. Soy decidido (a).	o o o o o o	o o o o o o
24. Por lo general, encuentro algo en que reírme.	o o o o o o	o o o o o o
25. En una emergencia soy una persona en quien se puede confiar.	o o o o o o	o o o o o o

ESCALA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE ICE DE BARON

Nombre : _____ Edad: _____ Sexo: _____
 Colegio : _____ Estatal () Particular ()
 Grado : _____ Fecha: _____

INVENTARIO EMOCIONAL BarOn ICE: NA - Completo

Adaptado por Nelly Ugarriza Chávez y Liz Pajares Del Aguila



INSTRUCCIONES

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

1. Muy rara vez
2. Rara vez
3. A menudo
4. Muy a menudo

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas **LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES**. Elige una, y sólo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el casillero que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA sobre el casillero de esa columna y en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

	Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
1. Me gusta divertirme.				
2. Soy muy bueno (a) para comprender cómo la gente se siente.				
3. Puedo mantener la calma cuando estoy molesto.				
4. Soy feliz.				
5. Me importa lo que les sucede a las personas.				
6. Me es difícil controlar mi cólera.				
7. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.				
8. Me gustan todas las personas que conozco.				
9. Me siento seguro (a) de mi mismo (a).				
10. Sé cómo se sienten las personas.				
11. Sé cómo mantenerme tranquilo (a).				
12. Intento usar diferentes formas de responder las preguntas difíciles.				
13. Pienso que las cosas que hago salen bien.				
14. Soy capaz de respetar a los demás.				
15. Me molesto demasiado de cualquier cosa.				
16. Es fácil para mí comprender las cosas nuevas.				
17. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.				
18. Pienso bien de todas las personas.				
19. Espero lo mejor.				
20. Tener amigos es importante.				
21. Peleo con la gente.				
22. Puedo comprender preguntas difíciles.				
23. Me agrada sonreír.				

	Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
24. Intento no herir los sentimientos de las personas.				
25. No me doy por vencido (a) ante un problema hasta que lo resuelvo.				
26. Tengo mal genio.				
27. Nada me molesta.				
28. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.				
29. Sé que las cosas saldrán bien.				
30. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.				
31. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.				
32. Sé cómo divertirme.				
33. Debo decir siempre la verdad.				
34. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.				
35. Me molesto fácilmente.				
36. Me agrada hacer cosas para los demás.				
37. No me siento muy feliz.				
38. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas.				
39. Demoro en molestarme.				
40. Me siento bien conmigo mismo (a).				
41. Hago amigos fácilmente.				
42. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.				
43. Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.				
44. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.				
45. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.				
46. Cuando estoy molesto (a) con alguien, me siento molesto (a) por mucho tiempo.				
47. Me siento feliz con la clase de persona que soy.				
48. Soy bueno (a) resolviendo problemas.				
49. Par mí es difícil esperar mi turno.				
50. Me divierte las cosas que hago.				
51. Me agradan mis amigos.				
52. No tengo días malos.				
53. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.				
54. Me disgusto fácilmente.				
55. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.				
56. Me gusta mi cuerpo.				
57. Aun cuando las cosas sean difíciles, no me doy por vencido.				
58. Cuando me molesto actúo sin pensar.				
59. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.				
60. Me gusta la forma como me veo.				

Gracias por completar el cuestionario.



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Inteligencia emocional y resiliencia en trabajadores de un Policlínico privado de Arequipa

Saludo cordial

Me gustaría invitarla(o) a la participación de esta investigación.

Recuerde que para participar debe hacerlo de manera voluntaria, para lo cual le invito a leer cuidadosamente toda la información de este consentimiento informado, agradecemos de antemano su participación en este proceso.

Esta investigación es conducida por la estudiante Claudia Andrea Marroquín Gómez de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Católica de Santa María.

El propósito de la investigación es determinar la correlación entre la inteligencia emocional que predispone la capacidad de resiliencia en trabajadores de un hospital público de Arequipa

Debe tener en claro que, al momento de participar, su decisión es completamente voluntaria y se le pedirá que complete dos pruebas psicométricas identificadas Escala de Inteligencia emocional de Ice de Baron y Escala de Resiliencia (ER) de Wagnild & Heather M. Young. El tiempo estimado será de 15 a 20 minutos, pero dependerá de la velocidad de su internet. Es importante reconocer que esta investigación es de fin académico investigativo, aclarando que sus respuestas son personales y no hay respuesta buena ni mala.

Toda información que nos proporcione será bajo confidencialidad, responsabilidad y anónima. Es importante que sepa que en este estudio no habrá retribución económica, material o de otra índole, más allá de la gratificación de su participación y contribuir con la investigación.

Comprendida la información, de manera consciente y voluntaria autorizo a la responsable del estudio, el uso de la información exclusivamente académico investigativo guardando confidencialidad con mis respuestas. He leído el consentimiento informado y estoy de acuerdo con la participación.

Acepto

No acepto

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RESILIENCIA EN TRABAJADORES DE UN POLICLÍNICO PRIVADO DE AREQUIPA

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	es.slideshare.net Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	1%
7	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.udec.cl Fuente de Internet	1%

9	Submitted to Oklahoma State University Trabajo del estudiante	1 %
10	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	1 %
12	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1 %
13	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	1 %
14	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
15	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado