



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL
PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD ACLAS ALTO ILO-
MINSA, ILO-MOQUEGUA 2023”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

CALIDAD DE VIDA, RESILIENCIA Y BIENESTAR
PSICOLÓGICO

PRESENTADO POR

RAMOS RODRIGUEZ MILUSKA ZONALY

MANRIQUE CARREÑO JENNIFER DANIELA

TESIS DESARROLLADA PARA OBTENER EL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

DOCENTE ASESOR

MG. ACHARTE CHAMPI WALTER JESUS

CÓDIGO ORCID N° 0000-0001-6598-7801

CHINCHA-PERÚ

2024



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Chincha, 20 de febrero de 2024

Dra. DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Presente. –

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarlo e informar que las bachilleres: **RAMOS RODRIGUEZ MILUSKA ZONALY y MANRIQUE CARREÑO JENNIFER DANIELA**, de la facultad ciencias de la salud, del programa Académico de Psicología, han cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE TESIS

☐

TESIS

☒

Titulada: **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD ACLAS ALTO ILO- MINSA, ILO-MOQUEGUA 2023."**

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el desarrollo de la Investigación. Estoy remitiendo, juntamente con la presente, los anillados de la investigación, con mi firma en señal de conformidad. Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal. Cordialmente,

Mg. WALTER JESÚS ACHARTE CHAMPI
CODIGO ORCID: 0000-0001-6598-7801

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Las bachilleres de Psicología Jennifer Daniela Manrique Carreño, con DNI N° 74228778 y Miluska Zonaly Ramos Rodríguez con DNI N° 74233065, en nuestra condición de bachilleres en psicología de la Facultad de psicología de la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada "Inteligencia Emocional Y Estrés Laboral en el personal del Centro de Salud Acllas Alto Ilo-Minsa, Ilo-Moquegua 2023"

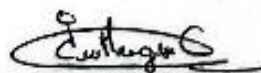
Declaramos bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de nuestra autoría.
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni auto plagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- d. Los resultados a presentar en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, las investigadoras no han incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulterio de estos, ni parcial, ni totalmente.
- e. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normativa vigente en la Universidad (no mayor al 28%) el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

22%

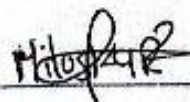
Autorizamos a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulterio de éstos, sea procesada según lo indicado por la normativa vigente en la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha, 19 de febrero de 2024



Jennifer Daniela Manrique Carreño

DNI: 74228778



Miluska Zonaly Ramos Rodríguez

DNI: 74233065

Dedicatoria

A mis amados padres, mi querido hijo, mi familia y mi compañera de tesis quienes han sido mi apoyo constante y fuente de inspiración en este camino académico. Este logro es gracias a ustedes.

Daniela

A mis amados padres, hermanos, familia y a mi compañera de tesis, les dedico esto como expresión de mi profundo agradecimiento por su amor apoyo y constante inspiración en mi vida académica.

Miluska

Agradecimiento

En el camino hacia la culminación de esta tesis deseamos expresar nuestro profundo agradecimiento a aquellos que han sido pilares fundamentales en este viaje académico. En primer lugar agradecer a Dios por su guía y fortaleza, en este proceso. Seguidamente agradecer al Centro de Salud ACLAS Alto Ilo, por su apoyo y disposición inestimable, también a todos aquellos que de una forma u otra contribuyeron a este logro. También queremos expresar nuestra gratitud a nuestra universidad de origen y a la Universidad Autónoma de Ica, por brindarnos la oportunidad de adquirir conocimientos y habilidades que han sido cruciales en nuestra tesis.

Por último, queremos dedicar un espacio especial para agradecernos la una a la otra porque a lo largo de este proceso hemos compartido esfuerzos, desafíos y momentos de inspiración que han dado forma a esta tesis de una manera única.

RESUMEN

Objetivo: El objetivo general de la tesis es identificar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en el personal del centro de salud ACLAS Alto Ilo-Minsa, Ilo-Moquegua, 2023. **Materiales y métodos:** Asimismo, el tipo de estudio en mención es de tipo cuantitativo, y de diseño no experimental de corte transversal, de nivel correlacional, para ello se evaluó 60 trabajadores de salud y fue de muestreo censal ya que se trabajó con toda la población. Se empleó como instrumento la escala de estrés laboral OIT- OMS y la escala de la inteligencia emocional de Escala de Meta-Estado de ánimo de rasgos (TMMS-24). **Resultados:** Con relación a la variable inteligencia emocional, se muestra que el personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo-Moquegua, muestra un nivel alto (60.0%); mientras que, la menor proporción de participantes muestran nivel bajo (11.7%); De igual forma se muestran las dimensiones, Atención Emocional que la mayoría se encontraba entre el nivel alto y medio (45.0%), la menor parte pertenecía a un nivel muy alto (10.0%), también se muestra el nivel de Claridad Emocional que la mayoría se encontraba en un nivel medio (60.0%), la menor parte pertenecía a un nivel bajo (10.0%), se muestra el nivel de Reparación Emocional que la mayoría se encontraba en un nivel alto (63.3%), Asimismo menor parte pertenecía a un nivel bajo (6.7%) por último con relación a la variable estrés laboral en su mayoría se ubicó en un nivel bajo (45.0%); mientras que, la minoría se encontraba en un nivel alto (6.7%). **Conclusiones:** Existe una relación muy alta, estadísticamente significativa entre inteligencia emocional y estrés laboral ($p= 0.000 < 0.05$; $Rho = -0.996$) en el personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo-Minsa, Ilo Moquegua, 2023.

Palabras claves: Inteligencia emocional, estrés laboral, habilidad, emoción, regulación emocional.

Abstract

Objective: The general objective of the thesis is to identify the relationship between emotional intelligence and work stress in the staff of the health center ACLAS Alto Ilo-Minsa, Ilo-Moquegua, 2023. **Materials and methods:** Likewise, the type of study in question is quantitative, and of non-experimental design of cross-section, of correlational level, for this 60 health workers were evaluated and it was of census sampling since it worked with the entire population. The ILO-WHO work stress scale and the emotional intelligence scale of the Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) were used as instruments. **Results:** Regarding the variable emotional intelligence, it is shown that the staff of the Health Center ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo-Moquegua, shows a high level (60.0%); while the lowest proportion of participants show low level (11.7%); In the same way, the dimensions are shown, Emotional Attention that most were between the high and medium level (45.0%), the smallest part belonged to a very high level (10.0%), also shows the level of Emotional Clarity that most was at a medium level (60.0%), the smallest part belonged to a low level (10.0%), shows the level of Emotional Repair that most was at a high level (63.3%), also smaller part belonged to a low level (6.7%) finally in relation to the variable work stress was mostly located at a low level (45.0%); while the minority was at a high level (6.7%). **Conclusions:** There is a very high, statistically significant relationship between emotional intelligence and work stress ($p = 0.000 < 0.05$; $Rho = -.996$) in the staff of the ACLAS Alto Ilo-Minsa Health Center, Ilo Moquegua, 2023.

Key words: Emotional intelligence, work stress, skill, emotion, emotional regulation.

INDICE GENERAL

Portada.....	i
Constancia de aprobación de investigación.....	ii
Declaratoria de autenticidad de la investigación.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Índice general.....	viii
Índice de tablas académicas.....	x
Índice de figuras.....	xi
I.INTRODUCCIÓN.....	12
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
2.1. Descripción del Problema.....	14
2.2. Pregunta de investigación general.....	15
2.3. Preguntas de investigación específicas.....	15
2.4. Objetivo General.....	15
2.5. Objetivos Específicos.....	16
2.6. Justificación e importancia.....	16
2.7. Alcances y limitaciones.....	18
III. MARCO TEÓRICO.....	19
3.1. Antecedentes.....	19
3.2. Bases teóricas.....	23
3.3. Marco conceptual.....	41
IV. METODOLOGÍA.....	43
4.1. Tipo y Nivel de Investigación.....	43

4.2. Diseño de la Investigación.....	43
4.3. Hipótesis general y específicas.....	43
4.4. Identificación de las variables.....	44
4.5. Matriz de operacionalización de variables.....	45
4.6. Población – Muestra.....	47
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	48
4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos.....	51
V. RESULTADOS.....	52
5.1. Presentación de Resultados.....	52
5.2. Interpretación de Resultados.....	61
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	63
6.1. Análisis inferencial.....	63
VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	68
7.1. Comparación resultados.....	68
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	74
ANEXOS.....	78
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	78
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos.....	79
Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición.....	85
Anexo 4: Base de datos.....	88
Anexo 5: Informe de Turnitin al 28% de similitud.....	94
Anexo 6: Documentacion.....	95
Anexo 7: Evidencia fotográfica.....	97

INDICE DE TABLAS ACADÉMICAS

Tabla 1. Descripción por edad de personal del Centro de Salud.....	52
Tabla 2. Descripción por estado civil de personal del Centro de Salud....	53
Tabla 3. Descripción por sexo de personal del Centro de Salud.....	54
Tabla 4. Descripción por tipo de personal del Centro de Salud.....	55
Tabla 5. Inteligencia Emocional en personal del Centro de Salud.....	56
Tabla 6. Atención Emocional en personal del Centro de Salud.....	57
Tabla 7. Claridad Emocional en personal del Centro de Salud.....	58
Tabla 8. Reparación Emocional en personal del Centro de Salud.....	59
Tabla 9. Estrés Laboral en personal del Centro de Salud.....	60

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. . Personal del centro de salud, según edad.....	52
Figura 2. Personal del centro de salud según estado civil.....	53
Figura 3. Personal del Centro de Salud según sexo.....	54
Figura 4. Personal del Centro de salud según tipo de personal.....	55
Figura 5. Inteligencia Emocional en Personal del Centro de Salud.....	56
Figura 6. Atención Emocional en personal del Centro de Salud.....	57
Figura 7. Claridad Emocional en personal del Centro de Salud.....	58
Figura 8. Reparación Emocional en personal del Centro de Salud.....	59
Figura 9. Estrés Laboral en personal del Centro de Salud.....	60

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene mucha relevancia ya que resalto diferentes puntos de vista de interés para la sociedad sobre las variables inteligencia emocional y estrés laboral, generando así establecer la relación que existe entre ambas. Según Mayer y Salovey, La IE es la capacidad para racionalizar sobre las emociones y así mejorar el pensamiento; siendo así se agrega la habilidad de tener una percepción más exacta sobre a emoción también para generar y acceder estas como ayuda al pensamiento, y de esta manera se logra comprender el conocimiento emocional y las emociones, con el fin de buscar una regulación emocional e intelectual. (Mayer, 2005, p.36)

El personal del área de la salud presta sus servicios a la comunidad siendo por ello de suma importancia tener un buen nivel inteligencia emocional para tener una forma adecuada de atender y responder a los pacientes, la regulación de emociones juega un punto importante, cuando un profesional de la salud tiene que brindarles orientación, soluciones a los problemas de los usuarios o dar una mala noticia a un paciente, requiere así tener un buen control de la inteligencia emocional, ya que los pacientes siempre están al tanto de lo que dicen, incluso con su lenguaje no verbal.

Según Griffiths, A, Leka, S & Cox, T. (2004, p.3) en el libro de la OMS “El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborables que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”.

Se sabe que los agentes desencadenantes de estrés en el personal de salud pueden ser: la demanda de su propia actividad laboral, estresores del ambiente físico, el clima organizacional, el desempeño de roles y las relaciones interpersonales ya sea con sus superiores, compañeros o pacientes.

Por ello la presente investigación se centra en determinar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de salud del centro de salud ACLAS Alto Ilo- Minsa Ilo, Moquegua 2023

El capítulo I, da una introducción a la investigación donde se resume el tema central y objetivo principal, El capítulo II, se consideró la descripción del planteamiento del problema, preguntas de investigación, tanto general y específicos; objetivo general, objetivos específicos, la justificación e importancia, alcances y limitaciones. El capítulo III, se consideró el marco teórico y dentro de esto presenta los conceptos teóricos sobre los que se fundamenta la investigación, entre ellos se encuentran antecedentes, bases teóricas y marco conceptual. El capítulo IV, está referido la metodología de investigación, dentro de ello el tipo y nivel, diseño, hipótesis general y específica, la variable de estudio, operacionalización de variables, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de información, así como las técnicas de análisis e interpretación de datos y técnicas de análisis y procesamiento de datos. El capítulo V, muestra los resultados, dentro de ello se encuentran, presentación de resultados e interpretación de resultados. El Capítulo VI, se considera el análisis de los resultados, y dentro de ello se encuentra el análisis inferencial. En el capítulo VII, se mencionan la discusión de resultados, y dentro de esta se encuentra la comparación de los resultados. Ya como últimos puntos tenemos conclusiones y recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

II PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción de la realidad problemática

El propósito de la investigación realizada fue establecer la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en el centro de salud ACLAS Alto Ilo. La problemática que se observó en la muestra es que normalmente en cada institución ya sea del estado o privada, se usa la metodología de las metas a lograr, para cumplir los objetivos de la organización, pero durante este proceso pasan muchas situaciones que pueden llegar a ser fuentes estresantes en la vida laboral del colaborador, y un mal manejo de la inteligencia emocional deteriorarían aún más el ambiente laboral, y de esta manera se aumentaría el índice del estrés en los colaboradores de la institución, viendo así esta problemática se puede decir que fue necesario realizar el estudio correspondiente.

Asimismo, en ámbito global, en Ecuador, Males y Castillo (2022) señalan que fortalecer la IE en los empleados se relaciona con una reducción del estrés laboral. En el caso de Ecuador, señalan que un 51.4% de los profesionales de la salud en el hospital San Luis de Otavalo experimentan bajo estrés, el 37.2% presentan un nivel intermedio, el 10,1% moderado y solo el 1,4% un nivel alto. Esto sugiere que aunque los colaboradores presenten situaciones estresantes, aquellos con una alta IE tienden a afrontar de manera efectiva tales desafíos.

Seguidamente en el ámbito nacional, en el departamento de La Libertad, Lynch y Cabrejo (2019), en su investigación se reveló que, de un total de 94 participantes evaluados, el 64.9% mostró un elevado nivel de IE, mientras que el 46.8% experimentó un nivel alto de estrés laboral. Estos resultados condujeron a la conclusión de que existe una relación altamente significativa entre el estrés y la IE, proporcionando así una valiosa contribución a la comprensión de estas variables en el ámbito organizacional.

Finalmente a nivel local, se observó que en el centro de Salud ACLAS Alto Ilo donde se encuentra el personal de salud brindando servicios como odontología, psicología, medicina general, obstetricia, planificación familiar, entre otros, están en constante interacción con personas, desarrollando esto diferentes eventos en su día a día, lo que provoca un estrés en el ámbito laboral, poniendo así en riesgo el clima de la organización ya que muchos de ellos no actúan de manera asertiva. Por lo que es importante formular la siguiente preguntas ¿Existe relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de salud ACLAS Alto Ilo- Minsa, Ilo 2023?

2.2. Pregunta de Investigación General

¿Existe relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en el personal del centro de salud Aclas Alto Ilo-Minsa, Ilo-Moquegua 2023?

2.3. Preguntas de Investigación Específicas

¿Existe relación entre la dimensión atención emocional y estrés laboral en el personal del centro de salud Aclas Alto Ilo-Minsa, Ilo-Moquegua 2023?

¿Existe relación entre la dimensión claridad emocional y estrés laboral en el personal del centro de salud ACLAS Alto Ilo-Minsa, Ilo-Moquegua 2023?

¿Existe relación entre la dimensión reparación emocional y estrés laboral en el personal del centro de salud ACLAS Alto Ilo-Minsa, Ilo-Moquegua 2023?

2.4. Objetivo general

Identificar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en el personal del centro de salud ACLAS Alto Ilo-Minsa, Ilo-Moquegua 2023.

2.5 Objetivos específicos

Determinar la relación entre la dimensión atención emocional y estrés laboral en el personal del centro de salud ACLAS Alto Ilo-Minsa, Ilo-Moquegua 2023.

Determinar la relación entre la dimensión claridad emocional y estrés laboral en el personal del centro de salud ACLAS Alto Ilo-Minsa, Ilo-Moquegua 2023.

Determinar la relación entre la dimensión reparación emocional y estrés laboral en el personal del centro de salud ACLAS Alto Ilo-Minsa, Ilo-Moquegua 2023.

2.6. Justificación e importancia

2.6.1 Justificación

El presente trabajo de investigación es importante porque se observó de manera objetiva la realidad del personal de salud, por lo que es necesario justificar en diferentes aspectos como son de forma teórica, práctica, metodológica y social.

Justificación teórica

En la presente investigación la justificación teórica fue de importancia porque le dio respaldo al estudio realizado, ya que según las teorías existen muchas afecciones tanto psicológicas como físicas, proyectándose en un déficit de inteligencia emocional y un mal manejo de estrés, es por ello que se busca encontrar el nivel de ambas variables para contrastar la información e implementar acciones para mejorar esta problemática que afecta a los establecimientos de salud.

Justificación practica

A nivel práctico es importante, ya que se tuvo como finalidad comprender con mayor claridad la relación que existe entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en el

centro de salud, con la finalidad que al recaudar los resultados se presenten al área designada para realizar un plan de mejora en favor al personal interno y externo.

Justificación metodológica

Asimismo la investigación, a nivel metodológica es importante ya que se usaron métodos y técnicas científicas. La investigación actual buscó encontrar los niveles de relación entre inteligencia emocional y estrés laboral con sus respectivas dimensiones, optando así por los instrumentos de aplicación la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS y Escala TMMS-24 de inteligencia emocional. La relevancia e importancia será la validación de contenido por juicio de expertos que se realizó a los dos instrumentos referidos por dos psicólogos especialistas, asimismo se obtendrá la confiabilidad de los instrumentos con el Alpha de Cronbach.

Justificación social

Finalmente la investigación actual a nivel social, ayudara al personal administrativo, de salud y a la comunidad en general a concientizar la importancia de tener un buen nivel de inteligencia emocional y a su vez un manejo de estrés en el trabajo, en favor tanto del personal, pacientes, los familiares de estos, y todos los que forman parte del centro de salud Aclas Alto Ilo mediante estrategias de intervención de mejora en base a los resultados obtenidos.

2.6.2 Importancia:

Al investigar la problemática actual del personal de salud, se busca comprender las situaciones que afectan al establecimiento y a su vez entenderlas, de esta manera prever aquellas circunstancias que les generan estrés; También es importante, porque les permitirá conocer la realidad del personal de salud respecto a la investigación dada,

entendiéndose así que es lo que afecta su bienestar y salud. Los resultados de las escalas realizadas proporcionarán información que nos permitirán conocer la realidad por la que atraviesan los trabajadores respecto a la IE y estrés laboral, para que de esta manera podamos recomendar a la organización programas y talleres con los psicólogos del centro de salud, que contribuya a la mejora de su bienestar, salud física y mental.

Por último, la presente investigación contribuye a un aporte teórico para los profesionales de la salud o público en general que deseen investigar sobre estas variables de suma importancia.

2.7. Alcances y Limitaciones

2.7.1 Alcances

Alcance Territorial: La presente investigación fue realizada en el centro de salud ACLAS Alto Ilo, ubicada en departamento de Moquegua, provincia de Ilo.

Alcance Temporal: La presente investigación se realizó del mes de Julio al mes de Septiembre del año 2023.

Alcance Social: Esta investigación fue realizada al personal de salud, contando con diferente tipo de profesionales, de ambos sexos.

2.7.2 Limitaciones

Una limitación significativa fue la escasez de investigaciones e información sobre estas variables en la provincia, esta limitante se enfoca en el área metodológica ya que por la poca investigación quizá no baste para estudios posteriores.

III.MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

3.1.1 Antecedentes Internacionales

Males y Castillo (2022) Ecuador, en su trabajo de grado titulado, denominada “Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de salud del hospital San Luis de Otavaro, 2022” realizado en la Universidad Nacional de Chimborazo; examinaron la relación entre la IE y el estrés laboral. La metodología empleada fue correlacional, con un enfoque cuantitativo combino métodos bibliográficos y de campo, con un diseño transversal, no experimental. La investigación, que incluyo a 148 profesionales de la salud, empleo la escala TMMS- 24, y el cuestionario de la OIT-OMS para recolectar los datos. Los hallazgos revelaron una correlación estadísticamente significativa (P valor=0,37) entre la IE y el estrés laboral en el personal de salud, con una asociación negativa de baja intensidad (-0.172), indicando de un aumento en la IE se asocia con una disminución en el estrés laboral, evidenciando un mayor dominio emocional y habilidades para desarrollar relaciones interpersonales sólidas. Además, los resultados destacaron la claridad emocional como una dimensión significativa de la IE con una X de 2,79, en cuanto al nivel de estrés laboral se encontró que el 51. 4% experimentaba un bajo nivel, y se entiende que existe una relación negativa de intensidad muy baja (-,172), sugiriendo que un aumento de IE podría asociarse con una disminución de estrés laboral.

Millan y Escandon (2021) Colombia, realizaron un estudio titulado “La Inteligencia Emocional y su relación con el Estrés Laboral en el Personal de Enfermería del Hospital Departamental San Antonio del Municipio de Roldanillo, Valle”, que realizo en la Universidad Católica de Pereira; el cual tuvo el propósito de identificar como se vincula la IE con el estrés laboral

en el personal de enfermería de ese hospital. Con una muestra de 29 enfermeras y 2 enfermeros, se utilizaron el TMMS 24 para evaluar la IE y el eae-s para evaluar los niveles de estrés. Los resultados mostraron que, en general los niveles de claridad, atención y reparación emocional fueron adecuados. Sin embargo, el 43% de la muestra experimentó niveles elevados de estrés, señalando la presencia significativa de estrés en esta población. A pesar de ello no se encontró una correlación negativa entre ambas variables.

Salinas (2022) México, investigación de maestría titulada “Estrés laboral y vida en el personal de enfermería por niveles de atención en Puebla”, que se llevó a cabo Benemérita Universidad Autónoma de Puebla; se abordó el objetivo de indagar la relación entre estrés laboral y la calidad de vida en el personal de enfermería según los niveles de atención en Puebla. Utilizando un enfoque transversal, correlacional y comparativo, la investigación, abarcó enfermeros de diferentes niveles: primer (n=59), segundo (n=138) y tercero (n=249). Se recolectaron datos a través del cuestionario Desequilibrio Esfuerzo Recompensa y el Whoqol- Breff. Los resultados revelaron una diversidad en edad, con predominio de mujeres (87%), un rango de edad de 41 a 65 años (38.1%), solteras (49.1%) con licenciatura (47.7%), la mayoría trabaja en el turno matutino (46.2%), con mayor representación en el tercer nivel (56%) en servicio urgencias (20,9%), el porcentaje de mayor años laborando es de 1 a 10 años (53.8%) el promedio para estrés laboral fue de 41.15 y de calidad de vida 83.73. Aunque no se observaron diferencias significativas en el EL entre los niveles de atención ($h=1.929, p=.383$) la calidad de vida mostró variaciones significativas tanto por nivel de atención ($h=9.206, p=.010$) como por edad ($h=14.391, p=.001$). No se evidenció una relación significativa entre el EI y la Calidad de vida ($p<.05$).

Lorenzo (2021) España, en trabajo de tesis titulado “La inteligencia emocional y el estrés en trabajadores de una multinacional en la Universidad de la Laguna”. Que se realizó en la Universidad de La Laguna; el propósito fue analizar la relación entre la IE y el EL en los empleados de una multinacional de ferretería en Tenerife tras la irrupción del Covid-19. La investigación involucro la participación de 55 trabajadores que completaron las escala de estrés laboral de la OIT/OMS (1989) y la escala de IE TMMS-24 (2004). Los resultados respaldaron dos de las cuatro hipótesis planteadas. Específicamente se observó que las mujeres en roles equiparables a los de los hombres parecen afrontar mejor el estrés. Además, se verifico que los trabajadores en puestos directivos en la empresa exhiben una mayor IE en comparación con aquellos que ocupan otros roles dentro de la compañía.

3.1.2 Antecedentes Nacional:

Juarez y Loarte (2021) Lima, en su tesis “Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en el personal de salud, de la Microred Sayán, provincia de Huaura, Lima 2021”, realizado en la universidad Cesar Vallejo. Utilizaron un enfoque de investigación cuantitativo con diseño descriptivo y correlacional, empleando un método no experimental de corte transversal. Se tomaron como muestra 200 trabajadores de ambos sexos (119 mujeres-,81 hombres) con edades entre 24 y 60 años ($\bar{x}$ =38.09 y S =8,52) fue seleccionada mediante muestreo probabilístico aleatorio simple. Utilizaron el cuestionario Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24, 2020) y la escala de estrés laboral OIT-OMS (2020). Los hallazgos revelaron que el 53% de los participantes presento un nivel alto de IE y un nivel bajo de EL, además se identifico una correlación inversa moderada $RHO=-,580$) y significativa ($p<5.01$) entre ambas variables.

Quilca y Quillatupa (2023) Junin, en su investigación titulada “Inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeras de la red de salud de Chupaca-2021” de la universidad nacional del centro del Perú; su tesis fue de nivel correlacional y de corte transversal, la población implico a 123 licenciadas en enfermería de la red de salud, con una muestra de 88 enfermeras seleccionadas utilizando un método de muestreo no probabilístico. Utilizaron el “Cuestionario de Inteligencia Emocional en enfermeras” y el “Cuestionario de estrés laboral en enfermeras”. Los hallazgos más relevantes mostraron que el 48.9% tenía baja o muy baja inteligencia emocional, mientras que el 47.7% experimentaba alto o muy alto estrés. A demás mostraron que un aumento en IE se relaciona con una disminución del estrés laboral entre las profesionales, evidenciado por un coeficiente de correlación de Spearman moderado negativo ($= -0,457$).

Velásquez (2022) Lima, en su tesis llamada “Inteligencia emocional y estrés laboral del personal de enfermería de un hospital público 2021” en la Universidad César Vallejo. Realizo un estudio descriptivo no experimental de corte transversal con una muestra de 93 participantes. En los resultados obtenidos se revelo que el 45.2% mostraba un nivel de IE “medio”, mientras que 39.8% mostro un nivel regular; sin embargo, experimentaron un “alto” estrés. Concluyo que el 12.9% de este grupo mantiene una alta IE y un estrés elevado. Al analizar la relación entre estas variables utilizando el coeficiente Rho de Spearman, se encontró valor de 0.348 lo que indica una relación moderadamente positiva entre ambas.

Pajuelo (2022) Ancash, en su tesis con título “inteligencia emocional y estrés laboral de los profesionales de salud del puesto médico del satélite Chimbote 2021”, se propuso como objetivo general establecer la relación entre la IE y el EL de los profesionales del mencionado puesto médico. Su estudio se

enmarco en un nivel descriptivo de correlación, con un enfoque de tipo aplicada y un diseño no experimental de corte transversal, llevado a cabo en una población de 40 trabajadores del ámbito de la salud, a quienes se les administraron cuestionarios sobre IE y EL. Ambos conjuntos de datos fueron evaluados mediante un procedimiento de juicios de expertos. Según los resultados expresados a través del coeficiente de correlación de Spearman ($Rho = -0.906$). Se identificó una relación muy fuerte e inversamente proporcional. Esto sugiere que a menor índice de IE, se observa un mayor nivel de estrés laboral. La significancia asintótica de 0.000 respalda la hipótesis de investigación reafirmando la insistencia de una correlación significativa.

3.2 Bases teóricas de la variable

3.2.1 Inteligencia emocional

Para realizar un abordaje de la variable de inteligencia emocional, en este estudio es necesario realizar definiciones de autores renombrados, para un mejor entendimiento de la problemática.

Inteligencia

Para Piaget (citado por Villamizar y Donoso, 2013), consideran que según la teoría de Piaget (1985), la inteligencia es la capacidad que desarrolla una persona a lo largo del tiempo, e indica que el desarrollo emocional transcurre a lo largo de los cuatro estadios propuestos por Piaget, y que tiene una base genética y se desarrolla junto con el entorno, es decir se va desarrollando conforme a la experiencia y situaciones que va viviendo el individuo desde que nace.

Según Gardner, (citado por Villamizar y Donoso, 2013), hablando históricamente el creador de la primera prueba de inteligencia fue Gardner, y considero la inteligencia es parte de un proceso psicológico que era superior y se podía medir la inteligencia, asimismo llegó a la conclusión que los individuos que cumplan o se asemejen a los resultados esperados para su edad y contexto cultural, se dará por entendido que es una persona inteligente.

Emoción

Lawer (como se citó Bericat, 2012) menciona que las emociones son estados evaluativos, y estas pueden ser buenos o malos, también indica que tienen que ser cortos, y en la implicancia de estos está el lado fisiológico, cognitivo y neurológico.

Brody (como se citó Bericat, 2012), consideraba que las emociones son procesos que se encargan de motivar al individuo, pero claramente como algunos proceso este también consta de componentes, los cuales son: conductuales, fisiológicos, cognitivos y experienciales, los cuales hace que los seres humanos tengan afecciones positivas o negativas que varían en intensidad y normalmente se da entre la interacción de dos o más personas, también cuentas las situaciones que son de mucha importancia y si no son atendidas a tiempo podrían afectar al bienestar del individuo, en la actualidad el termino con mayor uso es emoción.

Inteligencia Emocional

Salovey y Mayer (1997, p.36), mencionan que la inteligencia Emocional es la habilidad de manejar nuestros

propios sentimientos y emociones. Entonces cuando se habla de IE , nos a referimos a saber o intuir con exactitud que emoción estamos vivenciando, asimismo nos enseña a valorar y expresar la emoción que se está experimentando en un lugar y momento esperados; así como también indican los autores múltiples habilidades como la habilidad de acceder o dar sentimiento cuando se facilitan los pensamientos; entender la emoción y el conocimiento emocional y por último para poder gestionar y darle regulación a las emociones y así de esta manera se va poder promover el crecimiento intelectual y emocional.

Mayer le da mucha importancia al nivel subjetivo o individual indicando que el individuo es capaz de poder percibir, expresar y modificar sus emociones.

Teorías de la variable inteligencia emocional

Teoría del modelo de habilidad modelo de cuatro ramas de inteligencia emocional de Mayer y Salovey.

Brackett, Delaney y Salovey (1997, parr.) Esta teoría abarca lo que es la inteligencia emocional como una Inteligencia estándar, de esta manera se va elegir un modelo distinto de habilidades mentales que:

- Están intercorrelacionadas
- Se relacionan con otras técnicas existentes.
- Se desarrolla con la edad y la experiencia

Siguiendo el tema, vamos a destacar el modelo Inteligencia emocional (four-branch), nos refiere que esta teoría comprende de cuatro habilidades muy importantes, que suelen tener relación con la emoción y se comprende el contexto de Inteligencia emocional.

1. Percepción de emoción:

Estos términos se entienden como la capacidad de los individuos para elegir o identificar las emociones en uno mismo, de igual manera en las personas de nuestro alrededor y esto se da mediante sus expresiones faciales, tono de voz y lenguaje corporal o no verbal.

2. Uso de emoción para facilitar el pensamiento:

El usar las emociones para aumentar las actividades respecto a la cognición y poder adaptarse a distintas situaciones, viene a ser el segundo factor de la Inteligencia Emocional, según expertos en el tema, refieren que los estados afectivos de una persona pueden ser más eficaces para unos que para otros.

3. Comprensión de la emoción:

Asimismo, hablando de la Inteligencia emocional se acopla la habilidad del reconocimiento y diferenciación de los estados emocionales así como sus causas y trayectorias específicas. La relación exitosa entre emociones negativas es una habilidad de mucha importancia ya que guarda relación con la comprensión de la emoción, y este puede llevar a un manejo más positivo y efectivo de las emociones.

4. Manejo de emoción

Este modelo refiere a la capacidad de la persona de mantenerse abierto a cualquier tipo de emoción, reconocer el valor y la importancia de vivir o sentir estas emociones en situaciones específicas y analizar y/o comprender que estrategias a corto y largo plazo son más válidas para la regulación de la emoción o mejor dicho regulación emocional, al usar estrategias de manejo de la

ira como (hacer respiración, hacerte a un lado hasta que te sientas más tranquilo, etc.) te permite conocer otras perspectivas (como buscar otras posibles respuestas a la situación y no solo centrarse en lo negativo).

Teoría de Bar-On

Para Bar-On (como se citó en Brito, Santana y Pirela 2019, parr.) mencionan que hablando de los modelos en general sobre inteligencia emocional-social, se han incluido componentes claves, de los cuales todos están incluidos en el modelo conceptual de Bar-On: a) Capacidad de discernir las emociones para poder manifestar nuestros sentimientos y de esta manera comunicar estos consigo mismo. b) Comprensión de los sentimientos y emociones de los individuos, y de esta manera conectarnos con ellas. c) Capacidad de manejar y sostener dominio emocional propio, con el fin de que estas trabajen a nuestro favor y no en contra. d) Capacidad de tramitar el cambio y resolver problemas o consecuencias intrapersonales e interpersonales. e) Habilidad para producir un estado de ánimo positivo y auto motivado.

Este modelo está estructurado por cinco componentes centrales y a su vez, existen sub-componentes que se desglosan en 15 factores.

1. Componente de Inteligencia intrapersonal:

Autoconcepto: Capacidad de la persona de hacer una interiorización sobre uno mismo y percibir, comprender y aceptar, generando pautas para la autoaceptacion y el autorespeto, esta capacidad está directamente

relacionada con la autoconciencia, conocimiento y apropiación de deberes y derechos.

Autoconciencia emocional: Refiere a la habilidad de comprender y reconocer las emociones propias así como comprender lo que se está sintiendo y experimentando y de identificar la causa detrás de esto. Es un aspecto esencial de la IE-Social, y se encuentran interconectados con otros componentes esenciales de esta capacidad.

Asertividad/autoexpresión emocional: Este elemento es significativo denotando la habilidad de comunicar de manera constructiva y efectiva los sentimientos propios, como sus opiniones cognitivas.

Independencia: Habilidad de ser autosuficiente, dirigirse mediante el propio pensamiento y no depender de otros. Implica funcionar autónomamente sin depender excesivamente de la protección o apoyo externo. Esto implica una fuerza del interior que promueve el cumplimiento de expectativas y confianza en uno mismo sin convertirse en esclavo de ellas.

Autorrealización: Habilidad de establecer metas personales conjunto con el impulso y método necesario para lograrlo, teniendo como objetivo desplegar y desarrollar nuestro potencial interno.

2. Componente de la inteligencia Intrapersonal

Empatía: Capacidad de reconocer y comprender sentir de los demás así como ser comprensivo frente a las necesidades de las personas. Este aspecto se considera esencial para desarrollar la “conciencia social”

y convertirse en un miembro confiable de un grupo, lo que implica priorizar las necesidades de los demás en momentos pertinentes.

Responsabilidad social: definir como la capacidad de la persona para que sea capaz de identificarse con los distintos grupos sociales, en el entorno, trabajo, amistades y en la sociedad o comunidad así con los demás de una manera constructiva y colaboradora, los individuos que son socialmente responsables mayormente son personas “conscientes socialmente” y también poseen una preocupación por los principios, reglas y normas sociales.

Relaciones interpersonales: Refiere a la capacidad de mantener y establecer relaciones mutuamente satisfactorias, interactuando de manera positiva con el entorno, esto implica ser cálido, afectuoso y transmitir intimidad en momentos apropiados, sentirse a gusto en las interacciones sociales y mantener expectativas positivas sobre las relaciones con los demás.

3. Componente de Manejo del Estrés:

Tolerancia al Estrés: Habilidad de gestionar y manejar las emociones de manera efectiva y positiva pudiendo enfrentar situaciones estresores sin tener el sentimiento de abrumación.

Control de impulsos: Implica la habilidad de resistir o posponer impulsos, incluyendo la habilidad de manejar comportamientos agresivos y hostiles.

4. Componente de adaptabilidad:

Prueba de la realidad: en evaluar. Efectivamente. Nuestros sentimientos buscando evidencia sólida que confirmen nuestras hoy creencias, pensamientos y percepciones.

Flexibilidad: habilidad de adaptarse emocionalmente y ajustarse a nuevas situaciones y condiciones, tanto en lo que se piensa, como se siente y se comporta.

Resolución de problemas: Capacidad de abordar los problemas del entorno y personales a través de un proceso que involucra identificar el problema desarrollarlo, hoy evaluar y definir acciones para resolverlo, hasta llegar a una conclusión.

5. Componente de estado de ánimo en general:

Optimismo: Capacidad de mantener una actitud positiva y esperanza en el día a día, incluso en momentos difíciles.

Felicidad: Capacidad de sentir satisfacción y tranquilidad con uno mismo, con el entorno y con la vida en general disfrutando de las relaciones sociales y encontrando satisfacción en las experiencias del día a día.

Teoría de Daniel Goleman

Goleman (citado por Dueñas 2002, p.83) sostiene que es el pionero en formular el concepto de lo que es la Inteligencia Emocional, es una habilidad que determina nuestra destreza en el control de nuestras emociones, entendiéndose como el más fundamental de los factores que intervienen en el ajuste de uno mismo, en el triunfo de las relaciones interpersonales y en el desempeño

laboral. Este autor determina cinco elementos importantes del desarrollo de la inteligencia emocional: consciencia emocional, motivación, autocontrol, habilidad social y empatía. Desglosando cada dimensión, lo que es el autocontrol, motivación y conciencia, estas dimensiones dependen fuertemente de la persona correspondiéndose con el propio yo: ser consciente de uno mismo, saber controlar de cierta manera los estados de ánimo, y que uno mismo logre motivarse. En contraposición, las otras dos dimensiones de habilidad social y empatía hacen referencia a la relación con las demás personas, configurando ambas la competencia social.

Teoría según Cooper y Sawaf

Para copper y sawaf (citado por Dueñas 2002, p.83) mencionaba que la inteligencia emocional estaba definida como la habilidad, para captar, entender, y aplicar efectivamente el poder y perspicacia de las emociones considerándola como energía humana, información de relaciones y la influencia en la vida.

Para ellos la Inteligencia Emocional estaba conformada por cuatro categorías básicas:

-Alfabetización emocional: Esta categoría implica que uno mismo sea capaz de entender y ser conscientes de nuestras emociones, canalizar y pasar la energía emocional con un empuje que nos aporte lo que se denominaría “pasión” creadora y solucionadora. En este aspecto, una de las ideas importantes es la del “feed-back” emocional.

-Profundidad emocional: esta categoría implica la moral y ética de una persona, Todos o la mayoría tenemos motivaciones y nos ponemos a pensar sobre nuestras aspiraciones o metas, es nuestro potencial e intención individual. En este momento es donde interviene la moral y ética de uno mismo en las maneras que tenemos habitualmente de actuar: debemos mantener la visión firme en hacer lo adecuado y correcto. Debemos ser personas capaces de separar lo bueno de lo malo, lo correcto de lo incorrecto por nosotros mismos al momento de actuar.

- Agilidad emocional: se dividen en dos: a) Ofrecer a las personas de nuestro entorno un grado de confianza que brinde la facilitación de las relaciones con los otros y la comunicación empática al saber de las emociones y sentimientos y b) obtener una capacidad de flexibilidad y renovación para la solución de los problemas y hacer frente. De una manera correcta y adecuada a las necesidades.

-Alquimia emocional: Se presenta en situaciones (ser capaces de aceptar los retos, trabajar concentrados y atentos, aplicar nuestra intuición a lo creativo e imaginativo). A esto se le conoce como “FLUJO INTUITIVO”, que hace que algunas veces seamos capaces de vivenciar con más plenitud un punto determinado del tiempo y conectar con lo que sentimos de una forma más práctica.

Teoría de Shapiro

Shapiro (citado por Dueñas 2002, p.83) menciona que inteligencia emocional son las emocionales que son clave para el éxito de una

persona, y podemos incluir a: la empatía, comprensión y expresión de lo que sentimos, el control del carácter, la independencia, la capacidad de adaptación, la simpatía, que uno como persona tenga la capacidad de darle solución a los problemas de una manera interpersonal, persistencia, cordialidad, respeto y amabilidad.

Dimensiones de la inteligencia emocional según Salovey

Fernandez, Extremera y Ramos (Citado por Fernandez Oliva, Antolín, Pertegal, Ríos, Parra, Hernando y Reina, 2011). La escala TMMS-24, sirve para evaluar la inteligencia emocional percibida. Esta es una escala rango de metaconocimiento emocional. Entonces se puede decir que mide las destrezas con las que podemos entender y ser conscientes de nuestras propias emociones, y así también ser capaces de regularlas.

Atención emocional: Percepción de las propias emociones, se puede entender como la capacidad para sentir y expresar las emociones de una manera adecuada.

Claridad emocional: Evalúa la percepción de nuestros propios estados emocionales.

Reparación emocional: Mide la capacidad percibida para regular nuestros distintos estados emocionales de una manera correcta.

3.2.2 Estrés Laboral

Para realizar un abordaje de la variable estrés laboral en este estudio, es necesario realizar definiciones de autores renombrados, para un mejor entendimiento de la problemática.

Estrés

Organización Mundial del Trabajo [OIT], (2016, parr.) el estrés es una reacción tanto emocional como física que surge cuando hay un desequilibrio entre las demandas, los recursos y las capacidades percibidas de una persona para hacer frente a esas demandas. En el contexto laboral, el estrés está determinado por el diseño, estructura y relaciones laborales. Ocurre cuando estas exigencias superan o no son iguales a las capacidades, necesidades o recursos del trabajador.

Rubio, Vallejo y Tello (2022, p.114) como se citó OMS (2004) define el estrés como el conjunto de acciones emocionales y físicas que prepara a la persona para hacerle frente a una posible agresión; es un sistema que pone al cuerpo en condición de vigilancia; ha sido un método necesario para la supervivencia del hombre desde sus inicios. Las vivencias del día a día que activan este mecanismo son cambios de ambiente laboral, cambios de hogar, entrevistas de trabajo, entre otras, siendo estos acontecimientos una causa de estrés.

Estrés Laboral

Comisión Europea (2000 p.3) El estrés en relación con el trabajo se puede describir como la suma de reacciones fisiológicas, cognitivas, emocionales y conductuales que surgen en respuesta a elementos perjudiciales relacionados con la organización o el ambiente de trabajo.

Se manifiesta como un estado que se distingue por altos niveles de excitación y agobio, con la sensación recurrente de no ser capaz de enfrentar a la situación.

Ivancevich y Mattenson (citado por Blanco 2003, p.73) En este estudio se identifica el estrés como una reacción de adaptación que surge debido a la interacción de factores psicológicos individuales con demandas ambientales o situaciones externas que imponen requerimientos físicos o fisiológicos particulares a una persona. Esta definición resalta la importancia de tres componentes claves.

1. Demandas Ambientales:
2. Respuesta de adaptación influida por.
3. Diferencias individuales.

Posada (2011 p.68) El estrés laboral es una serie de reacciones que experimentan los empleados que se enfrentan a demandas en el trabajo que superan sus capacidades y conocimientos desafiando su capacidad para manejar la situación. Esto se puede manifestar a través de respuestas físicas como aumento del ritmo cardíaco, hiperventilación, liberación de hormonas del estrés como adrenalina y cortisol. También pueden surgir respuestas emocionales como sentirse irritado, nervioso y respuestas cognitivas con una disminución en la concentración y la memoria reacciones conductuales como agresividad.

Teorías del estrés laboral

Síndrome de adaptación general (Modelo de Hans Selye):

De Camargo (2004, p.79-81) La autora argumenta que el cuerpo tiene una respuesta fisiológica estandarizada ante situaciones estresantes lo que facilita la adaptación

tanto a estímulos positivos como negativos. El término síndrome general de adaptación (SGA) fue planteado por el psicofisiólogo alemán Hans Selye al que se le considera el pionero del concepto estrés. Todo esto indica que ante estímulos estresores, se desencadena una respuesta fisiológica estándar. En situaciones de estrés, los estímulos actúan como perturbadores en nuestra homeostasis, pero el cuerpo desencadena respuestas adaptativas para neutralizar los efectos del estrés y mantener la normalidad en nuestro equilibrio interno. El SGA consta de tres etapas:

1. Fase de alarma: Es la primera fase en la cual el cuerpo percibe la situación como estresante y activa su sistema de huida o lucha para hacer frente a la amenaza. La caracterizan: congelamiento o paralización, activación cortical y manifestaciones faciales

2. Fase de resistencia: El organismo se mantiene en un estado de activación fisiológica intentando enfrentar o adaptarse al estrés para asegurar su supervivencia. Esta fase puede durar poco o mucho tiempo; si es muy larga se le considera como estrés crónico. No obstante, si el estrés se resuelve en esta etapa, el cuerpo puede retornar su estado de normalidad y equilibrio.

3. Fase de Colapso o Agotamiento: Se despliega únicamente si el estímulo persiste o se repite con frecuencia. El cuerpo agota sus recursos perdiendo así su capacidad para mantenerse activado. Como resultado, pueden aparecer diferentes enfermedades relacionadas con el estrés como son, falta de concentración, abatimiento, fatiga, insomnio, patologías inmunológicas, cardiovasculares, metabólicas y endocrinas, depresión entre otros.

Modelo de Demanda-Control de Karasek

Martinez (2001, parr.) La autora menciona que Karasek noto que los efectos del trabajo tanto en el comportamiento como en la salud parecían depender de la combinación de de las demandas psicológicas laborales y características estructurales del trabajo, relacionadas con la autonomía y capacidad de decisión. A partir de esta observación él propuso un modelo bidimensional que integrara ambas dimensiones y que se pueda utilizar para una amplia gama de efectos psicosociales derivados de las condiciones laborales. Este modelo sugiere que el estrés está relacionado con dos factores los cuales son:

1. Demandas psicológicas: Presiones mentales que una persona experimenta debido a su labor. Estas demandas engloban aspectos como la cantidad de trabajo la necesidad de mantener alta concentración, ritmo de trabajo y las interrupciones inesperadas es importante destacar que estas demandas no solo se limitan al trabajo intelectual.
2. Control: Es la dimensión esencial ya que es un recurso para moderar las demandas de trabajo. Esta variable hace referencia al cómo se trabaja, teniendo dos componentes los cuales son la autonomía y desarrollo de habilidades. La autonomía se refiere a la capacidad inmediata que tiene la persona para intervenir en las decisiones que tienen relación con su trabajo y tener el control sobre este. Por otro lado, el desarrollo de habilidades se relaciona con el grado en que el trabajo permite a la persona desplegar sus capacidades, tales como la creatividad, el aprendizaje y la variable en las tareas realizadas.

En el año 1886 Jeffrey V. Johnson amplio este modelo con la dimensión apoyo social la cual hace referencia al clima social del lugar de trabajo en relación no solo con los compañeros sino también con los supervisores. Tiene dos

componentes los cuales son: relación emocional que el trabajo comporta y soporte instrumental.

Modelo Desequilibrio-Esfuerzo-Recompensa de Siegrist

Rodriguez y De Rivas (2011, p.80-81) Este modelo se fundamenta en un principio de reciprocidad entre lo que dedicamos en las actividades compartidas (esfuerzo) y las recompensas que recibimos a cambio. El modelo de Siegrist ha sido desarrollado con el propósito de:

- Detectar condiciones de desequilibrio de reciprocidad en el mundo laboral, caracterizados por altos esfuerzos y escasas recompensas, lo que desencadena fuertes emociones negativas y una respuesta asociada al estrés
- Prever reducciones del bienestar y el incremento de vulnerabilidad a la enfermedad como consecuencias de tal exposición. Por ejemplo, enfermedades cardiovasculares

Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll

Rodriguez y De Rivas (2011, p.80) Las autoras refieren que esta teoría sobre del desgaste profesional se centra en los factores cognitivos y del entorno que están asociados con los recursos personales, concebidos como “objetos, características personales, condiciones o energías que son valiosos por sí mismos, o porque proveen o protegen recursos valiosos para la persona” Los recursos, por lo tanto, se vuelven en el factor principal de este modelo. La base fundamental de esta teoría afirma que las personas buscan mantener, adquirir y proteger los recursos que tienen, notando la pérdida real o potencial de recursos, así como la pérdida de una ganancia esperada como estresante. Por tanto, la pérdida o la simple amenaza de dicha pérdida de recursos se convertiría un

desencadenante de la experiencia de estrés. En este contexto, el desgaste profesional se concibe como el producto de esa pérdida global o amenaza de pérdida de recursos valiosos, convirtiéndose, como un síndrome fundamental de agotamiento de recursos. Por otro lado, Hobfoll indica que las características de uno mismo podrían actuar como moduladores frente a la vivencia de estrés. Del mismo modo, las relaciones sociales se consideran recursos, en la medida en que proporcionen o faciliten la preservación de recursos valiosos para la persona.

El modelo de Demandas y Recursos laborales de Bakker y Demerouti

Bakker, Demerouti (2013, pag.108) Es una teoría psicológica enfocada en el estudio del bienestar y el rendimiento en el trabajo, basándose en la idea que en el entorno laboral las demandas del trabajo tanto como los recursos juegan un papel importante en la experiencia del trabajador. Esta teoría se basa en dos dimensiones:

1. Demandas laborales: Hacen referencia a las características del trabajador que con lleva esfuerzo mental, emocional y físico por parte del trabajador. Engloban elementos como el conflicto de roles, presión de tiempo, carga del trabajo y las exigencias emocionales.
2. Recursos Laborales: Estos recursos son las características del centro de trabajo que pueden ayudar al trabajador a lograr sus objetivos tanto en el área laboral como personal, minimizar el estrés y mejorar el bienestar en el trabajo. Se puede incluir la autonomía en el trabajo, las oportunidades de aprendizaje y desarrollo, apoyo social, la retroalimentación positiva y claridad en las metas laborales.

El presente modelo indica también que los recursos laborales son los amortiguadores que reducen los efectos negativos del estrés como consecuencia de las demandas laborales. Cuando los trabajadores experimentan niveles altos de rendimiento y bienestar es porque cuentan con los recursos suficientes para enfrentar las demandas del trabajo.

Dimensiones del Estrés Laboral

Clima Organizacional: dentro de una organización en el contexto laboral y tiene un impacto significativo en el desempeño de los empleados, su comportamiento y productividad. (OIT,2016)

Estructura Organizacional: Está relacionada con la jerarquía y la organización de roles y responsabilidades en la empresa, lo que define las funciones de cada empleado en una distribución jerárquica y una comunicación de forma clara. (OIT,2016)

Territorio Organizacional: se refiere al ámbito específico de responsabilidad empleado de cada trabajador en la organización, donde pueden sentir un sentido de pertenencia y conexión con su organización. (OIT,2016)

Tecnología: Se trata de la disponibilidad de recursos y herramientas que los empleados tienen para llevar a cabo sus tareas incluyendo tanto los medios tecnológicos como la capacitación necesaria para usarlos. (OIT,2016)

Influencia del Líder: se refiere al impacto y liderazgo de los supervisores y líderes del equipo en el cumplimiento de tareas y en la productividad general de la organización. (OIT,2016)

Falta de Cohesión: es la falta de acuerdo y armonía entre los miembros del equipo, lo que puede conducir a incumplimientos de los objetivos y aumentar el estrés en el ambiente de trabajo. (OIT,2016)

Respaldo del Grupo: representa el nivel en el cual los empleados sienten el apoyo de sus colegas y buscan colaboración dentro de la organización para alcanzar los objetivos establecidos. (OIT,2016)

3.3. Marco conceptual

Emoción: Se puede considerar emoción a la respuesta que presenta cada organismo que implique: lo que es la excitación fisiológica; experiencia consciente y conductas expresivas. Albaladejo (2008).

Estrés laboral: son las reacciones emocionales y físicas, que surgen cuando son excesivas las exigencias en el trabajo, es un tipo de estrés que se asocia al ámbito laboral que puede ser crónico o laboral. Cavanaugh, Boswell, Roehling y Boudreau (citado por Cristobal, 2019)

Estrés: Es la respuesta del organismo cuando está expuesto a sucesos que demandan cambio en sus conductas cotidianas, ya que se verá afectada la capacidad para tener control sobre las condiciones y acontecimientos demandantes de su integridad, estas circunstancias hacen que el genere el individuo respuestas a nivel fisiológico para estar preparados para tener un rendimiento superior. Galan (citado por Cristobal, 2019)

Fase de agotamiento: Es la fase de resistencia fracasa, si los mecanismos de adaptación ambiental no resultan eficientes se entra en la fase de agotamiento donde los trastornos fisiológicos, psicológicos o psicosociales tienden a ser crónicos o irreversibles. Seyle (citado por Cristobal, 2019)

Fase de alarma: Ante situaciones con una percepción de estas el organismo comienza a desarrollar varias alteraciones de origen psicológico y físico. Seyle (citado por Cristobal, 2019)

Fase de resistencia: Es la fase de adaptación a la situación estresora, se desarrollan conjuntos de procesos emocionales, cognitivos, fisiológicos y comportamentales que tienen como fin negociar el estrés de la mejor manera. Seyle (citado por Cristobal, 2019)

Habilidad: Expresión del modo de interacción del individuo con los objetos, en la actividad y también en la comunicación, utilizando un sistema de operaciones controladas que garantizan que el sujeto realice acciones conscientemente dirigidas. Montes de Oca y Machado (citado por Sixto y Marquez, 2017).

Inteligencia emocional: Técnica que tienen los individuos a la hora de darle importancia y atención a sus sentimientos, tener claridad sobre los mismos y saber regularlos de esta misma forma. Salovey y Mayer (citado por Miñaca, Hervas y Laprida, 2013)

Inteligencia: Hablando de lengua castellana, la palabra inteligencia proviene del sustantivo *Intelligentia*-ae. Al mencionar esto consideramos que inteligente es “el que comprende, conoce, o se da cuenta de algo tras haber vuelto la mirada sobre sí mismo, con el propósito de recoger en su interior”. Martín (citado por Villamizar y Donoso, 2007)

Regulación Emocional: es descrita como la preparación del cuerpo para reaccionar de manera rápida y controlada a estímulos que desencadenan respuestas emocionales y fisiológicas específicas. Esta habilidad permite evitar, inhibir, mantener, iniciar o modular la forma, duración o intensidad de estados emocionales internos. Esta explicación es atribuida a Gross (citado por Ribero y Vargas, 2013).

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y Nivel de Investigación

4.1.1 Tipo de investigación

Al hablar del tipo de investigación cuantitativa, se dice que emplea la recopilación de información para verificar suposiciones mediante la medición numérica y el análisis estadístico con el propósito de validar patrones de conducta y evaluar teorías. Hernandez, Fernandez y Baptista (2014, p.4)

4.1.2 Nivel de Investigación

Al hablar del nivel de investigación correlacional, tiene como objetivo evaluar la relación existente entre dos o más variables, categorías o conceptos. Hernandez, et al. (2014, p 93).

4.2. Diseño de Investigación

La investigación es no experimental de corte transversal, siendo así una investigación que se lleva a cabo sin la intervención deliberada de las variables donde simplemente se observan los fenómenos en su hábitat natural con el objetivo de estudiarlos; y transversal donde los datos son recolectados en un solo punto en el tiempo. Hernández, et al. (2014, p 152-154)

4.3. Hipótesis General y específicas

4.3.1 Hipótesis General

Existe relación entre Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de salud del centro de salud ACLAS Alto Ilo-Minsa, Ilo, 2023.

4.3.2 Hipótesis Específicas

Existe relación entre la dimensión atención emocional y estrés laboral en el personal del centro de salud Aclas Alto Ilo-Minsa, Ilo-Moquegua 2023

Existe relación entre la dimensión claridad emocional y estrés laboral en el personal del centro de salud Aclas Alto Ilo-Minsa, Ilo-Moquegua 2023

Existe relación entre la dimensión reparación emocional y estrés laboral en el personal del centro de salud Aclas Alto Ilo-Minsa, Ilo-Moquegua 2023

4.4 Identificación de las variables

V.1 Inteligencia Emocional

La IE puede considerarse como una forma de inteligencia social que involucra la habilidad de autorregular nuestras propias emociones y las de los demás, identificarlas y utilizar esta información para influir en nuestro propio pensamiento. Mayer y Salovey (1990).

V2: Estrés laboral:

El estrés laboral se describe como los eventos que afectan al cuerpo del empleador, metiendo factores estresantes perjudiciales que empiezan directamente en el trabajo o que, como resultado de este, pueden tener un impacto en salud del trabajador. Ortega (citado por Sánchez, 2010)

4.5. Operacionalización de las variables

4.5.1 Matriz de operacionalización de Inteligencia Emocional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Item	Rango
Inteligencia Emocional	La IE implica la capacidad de identificar con exactitud las emociones que estamos experimentando, también ayuda a aprender a valorar y expresar adecuadamente esas emociones en situaciones específicas.	Quedo definida obtenida en la escala de Inteligencia Emocional de Tratit Meta-Mood Scale-TMMS-24 Salovey y Mayer (1997, p.36),	“Atención emocional”	• Percepción emocional personal • Percepción emocional interpersonal	1,2,3,4,5,6,7 y 8	Bajo 24-54
			“Claridad emocional”	• Integración de la emoción • Integración de la razón • Empatía	9,10,11,12,13,14,15 y 16	Adecuado : 55-84
			“Reparación emocional”	• Regulación emocional personal • Resolución de conflictos interpersonales	17,18,19,20,21,22,23 y 24	Alto: 85-120

4.5.2 Matriz de operacionalizacion de Estrés Laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles o rangos
Estrés Laboral	El sistema de regulación homeostática, que implica mecanismos de retroalimentación negativa para contrarrestar variaciones en los valores deseables o de referencia en diferentes propiedades, se activa en el cuerpo debido a los “niveles críticos de estrés” producidos por el entorno laboral. (Ivancevich & Mattenson, 1989)	Se evaluó con la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS de Ivancevich y Mattenson adaptada a Lima, Peru por Suarez (2013)	Mejora de las condiciones ambientales de trabajo	Privacidad, estrategias organizacionales, Calidad de ambiente, Mejoras en el inmobiliario	1,10,11,20	Nivel bajo de estrés <90 Nivel intermedio de estrés 90-117 Estrés 117-153 Nivel alto de estrés >153
			Territorio Organizacional	Trabajo en equipo, efectividad y reconocimiento de logros	2,12,16,24	
			Estilo de dirección y liderazgo	Liderazgo del jefe. Receptividad de jefe, mejorar trato entre todos.	3,15,22	
			Gestión de recursos humanos	Falta de trabajo en equipo y compromiso en las labores	4,14,25	
			Nuevas tecnologías	Tecnología adecuada, disposición de equipos y recursos	5,6,13,17	
			Estructura organizacional	Supervisión, cumplimiento de objetivos, respeto entre todos	7,9,18,21	
			Clima organizacional	Metas, Mision y Politicas Administrativas de la empresa	8,19,23	

4.6. Población – Muestra

4.6.1 Población

“Conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” Lepkowski (2008. P 174) citado por Baptista, et al. (2014).

En esta investigación la población de estudio estará constituida por todo el personal del centro de salud Aclas Alto Ilo- MINSA que son en total 60 trabajadores.

4.6.2 Muestra

La muestra es un subgrupo de la población de importancia a través del cual se la hará la recolección de datos, teniendo que definirse y marcar una delimitación de antemano con exactitud, también debe representarse por la población, Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.175)

La muestra será de 60 trabajadores.

4.6.3 Muestreo

Para la presente investigación se utilizara el muestreo no probabilístico de tipo censal, ya que todas unidades consideradas serán utilizadas en la investigación.

4.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

4.7.1 Técnicas de recolección de información

Las técnicas empleadas en la recolección de información son las técnicas psicométricas

4.7.2 Instrumentos de Recolección de información

Los Instrumentos que se emplearán para la recolección de los datos serán: Escala rasgo de metaconocimientos sobre estados emocionales (TMMS-24) y la Escala de estrés laboral de la OIT-OMS.

Ficha tecnica

Escala de inteligencia Emocional de Trait Meta-Mood Scale TMMS-24

Nombre de la escala: Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24)

Autores: Peter Salovey y Jhon Mayer

Año: 1995

Adaptación: Fernandez-Berrocal, Extremera y Ramos, N.

Año: 2004

Nº de items: 24

Ámbito de aplicación: Adultos

Administración: Individual y colectiva

Factores: Atención emocional, reparación emocional y claridad emocional

Propiedades psicométricas

-Validez: Chang (2017) Llevo a cabo la validación utilizando el método del criterio con la participación de 10 expertos en el tema aplicando la fórmula matemática de V de Aiken. Los 24 elementos evaluados mostraron valores superiores a 0.80, lo que llevo a la conclusión de que este instrumento posee una validez significativa.

-Confiabilidad: Chang (2017) Administro la evaluación a 100 participantes ambulatorio de géneros diversos, revelando que el aspecto de atención emocional alcanzo un coeficiente alfa de 0.837, mientras que la dimensión de claridad emocional obtuvo un valor de alfa de 0.866, y la dimensión de reparación emocional alcanzo un valor alfa de 0.883.

Ficha Tecnica

Escala de estrés laboral OIT-OMS

Nombre del instrumento: Escala de Estrés Laboral OIT-OMS

Autores: Ivancevich y Matteson

Año de creación: 1989

Finalidad: Medir el grado de estrés laboral

Ámbito de aplicación: Adultos

Administración: Individual y colectiva

Factores: Siete dimensiones

Items: 25

Propiedades psicométricas de adaptación peruana

-Validez de contenido: Suarez (2013) Llevo a cabo la validación del instrumento con la participación de 5 jueces utilizando el método de V de Aiken. Este proceso reveló que todos los ítems tenían valores superiores a 0.7, lo que confirma que cada uno de los reactivos es adecuado y válido para evaluar el estrés laboral.

-Confiabilidad: Suarez (2003) Se evaluó la confiabilidad a través de la consistencia interna en una muestra de 203 cooperadores, con edades comprendidas entre 25-35 años, desempeñándose como asesores telefónicos. El valor alfa obtenido fue de 0.966, lo que llevo a la conclusión que el instrumento es fiable.

4.8. Técnicas de Análisis e Interpretación de Datos

- ✓ Se solicitará de manera formal al centro de salud ACLAS Alto llo la respectiva para la autorización respectiva para la aplicación de los instrumentos
- ✓ La información de campo se ubicó en una base de datos en Excel 2020 con el propósito de elaborar la limpieza de data.
- ✓ Seguidamente se pasó a un software SPSS versión 26 para desarrollar el procesamiento de los datos obtenidos.
- ✓ Se aplicará la prueba de ajuste o bondad⁷ para determinar la distribución de los datos que va a determinar la prueba de correlación a aplicar.
- ✓ Se realizó el análisis descriptivo de las variables de estudio inteligencia emocional y estrés laboral.
- ✓ Se aplicará la estadística inferencial para la prueba de hipótesis general y específica.
- ✓ Se presentarán los resultados en tablas y figuras con su debida interpretación.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de los resultados

Tabla 1

Descripción por edad de personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua

	Frecuencia	Porcentaje
25 a 36 años	23	38,3%
37 a 49 años	20	33,3%
50 a 69 años	17	28,3%
Total	60	100,0%

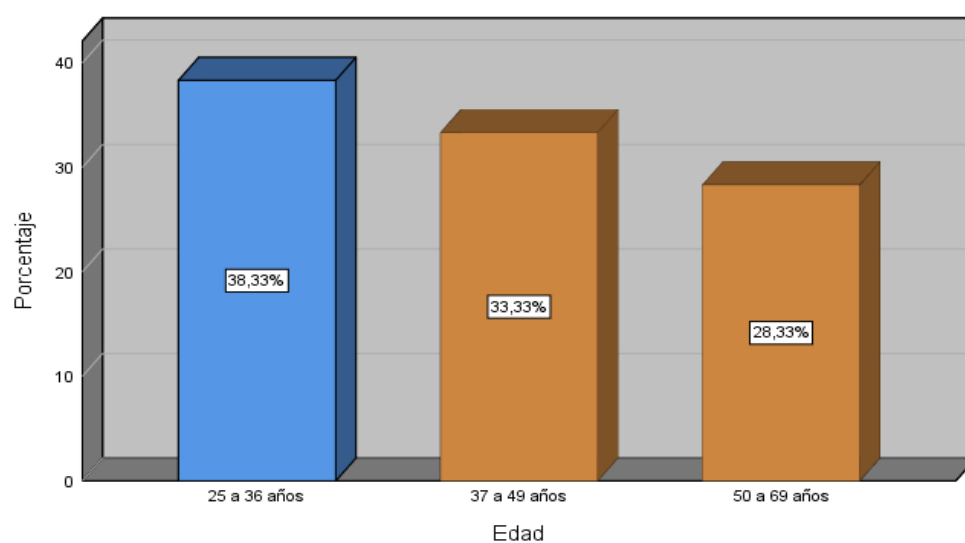


Figura 1. Personal del centro de salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Moquegua, según edad

Tabla 2

Descripción por estado civil de personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua

	Frecuencia	Porcentaje
Casado	19	31,7
Divorciado	2	3,3
Soltero	38	63,3
Viudo	1	1,7
Total	60	100,0%

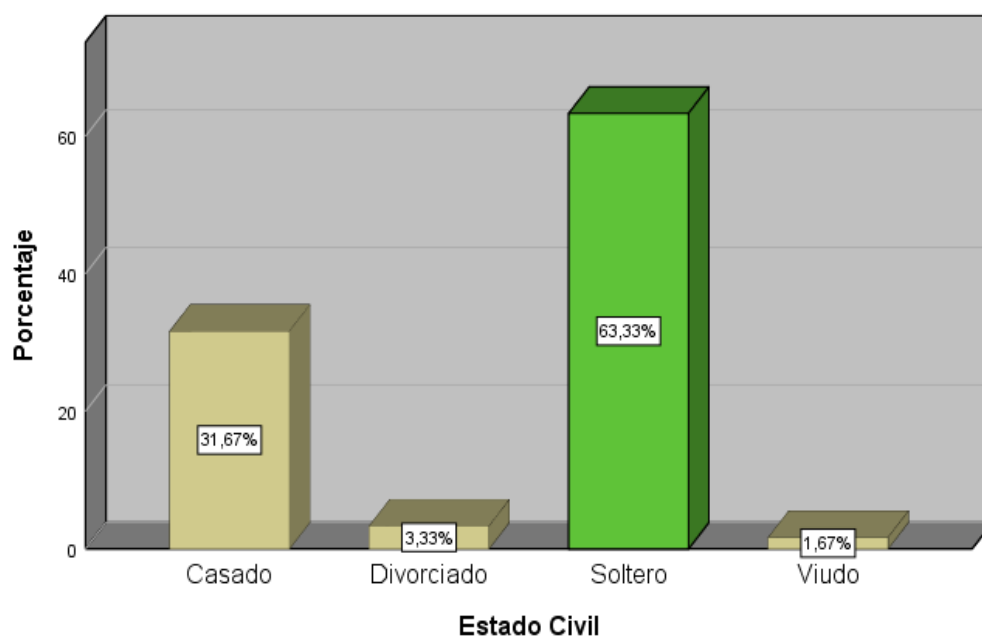


Figura 2. Personal del centro de salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua, según estado civil

Tabla 3

Descripción por sexo de personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	17	28,3%
Femenino	43	71,7%
Total	60	100,0%

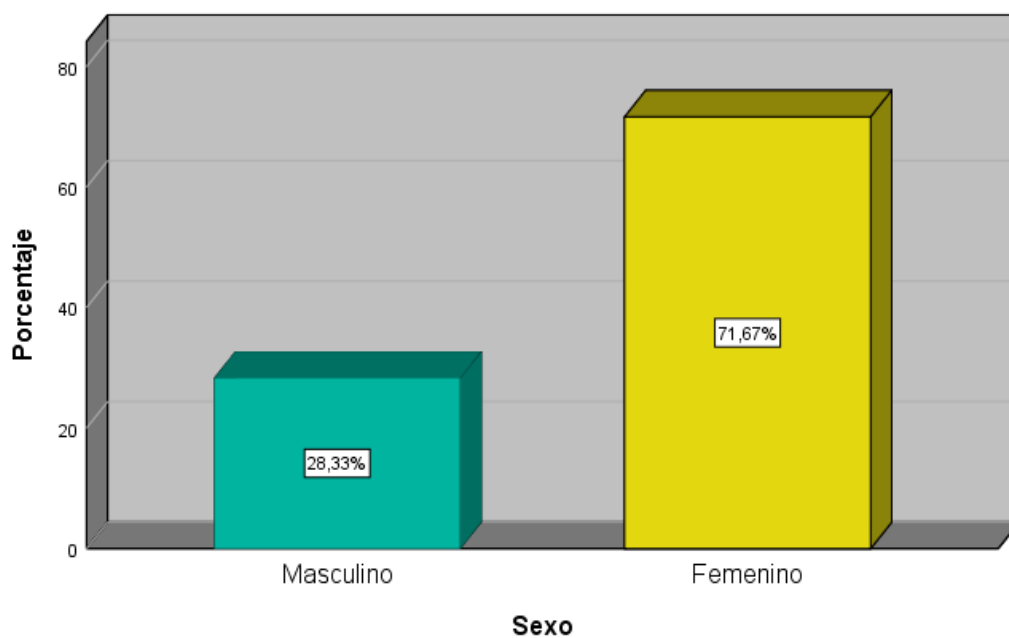


Figura 3. Personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua, según sexo

Tabla 4

Descripción por tipo de personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua

	Frecuencia	Porcentaje
De Servicios	4	6,7%
Profesional	36	60,0%
Técnico	20	33,3%
Total	60	100,0%

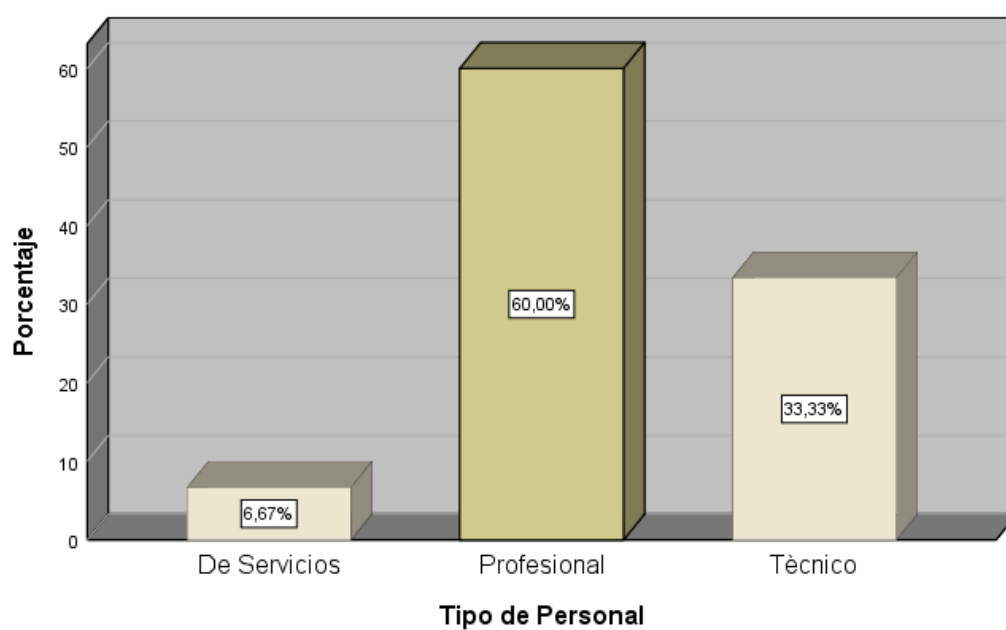


Figura 4. Personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua, según tipo de personal

Descripción de las variables

Tabla 5

Inteligencia Emocional en personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	36	60,0%
Medio	17	28,3%
Bajo	7	11,7%
Total	60	100,0%

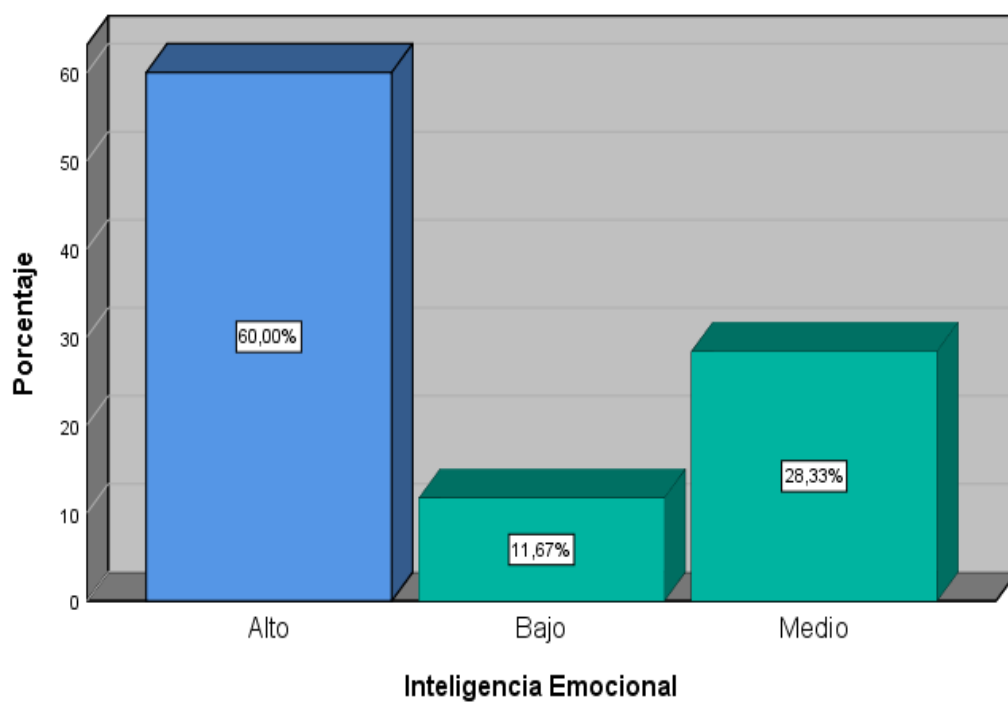


Tabla 5. *Inteligencia Emocional en Personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua*

Tabla 6

Atención Emocional en personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	27	45,0%
Medio	27	45,0%
Bajo	6	10,0%
Total	60	100,0%

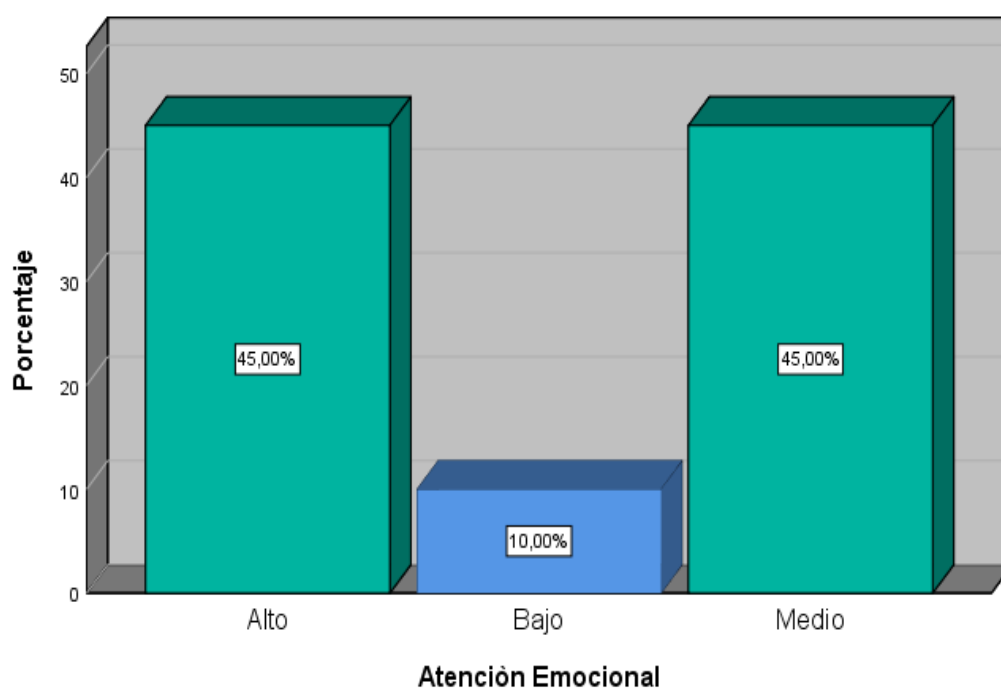


Figura 6. Atención Emocional en personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo MINSA Ilo Moquegua

Tabla 7

Claridad Emocional en personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	18	30,0%
Medio	36	60,0%
Bajo	6	10,0%
Total	60	100,0%

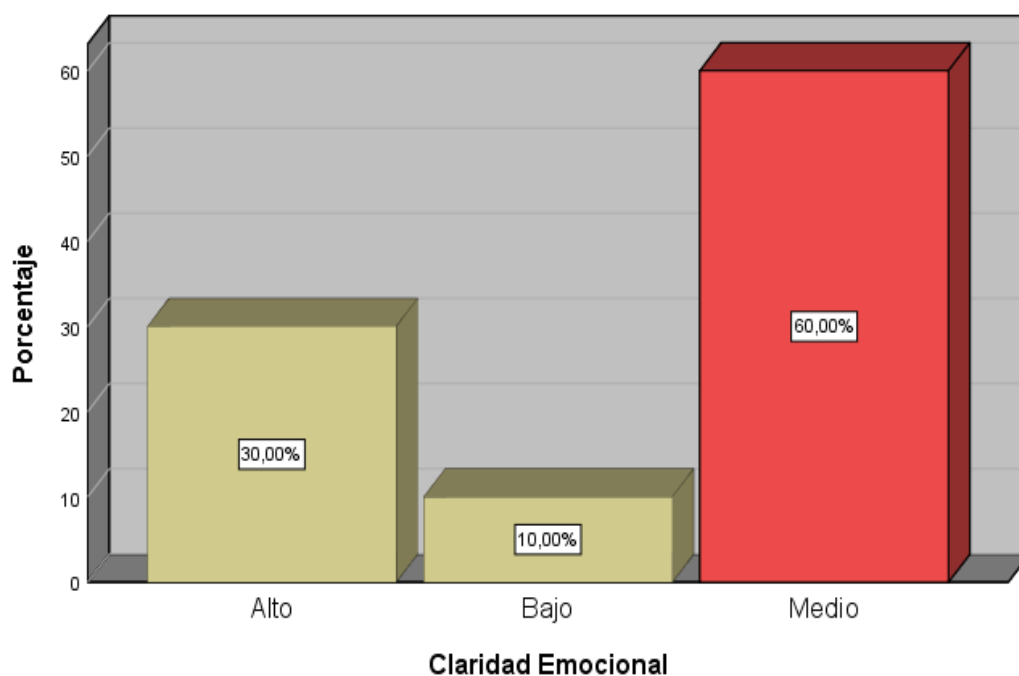


Figura 7. Claridad Emocional en personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo-Moquegua.

Tabla 8

Reparación Emocional en personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	38	63.3%
Medio	18	30.0%
Bajo	4	6.7%
Total	60	100%

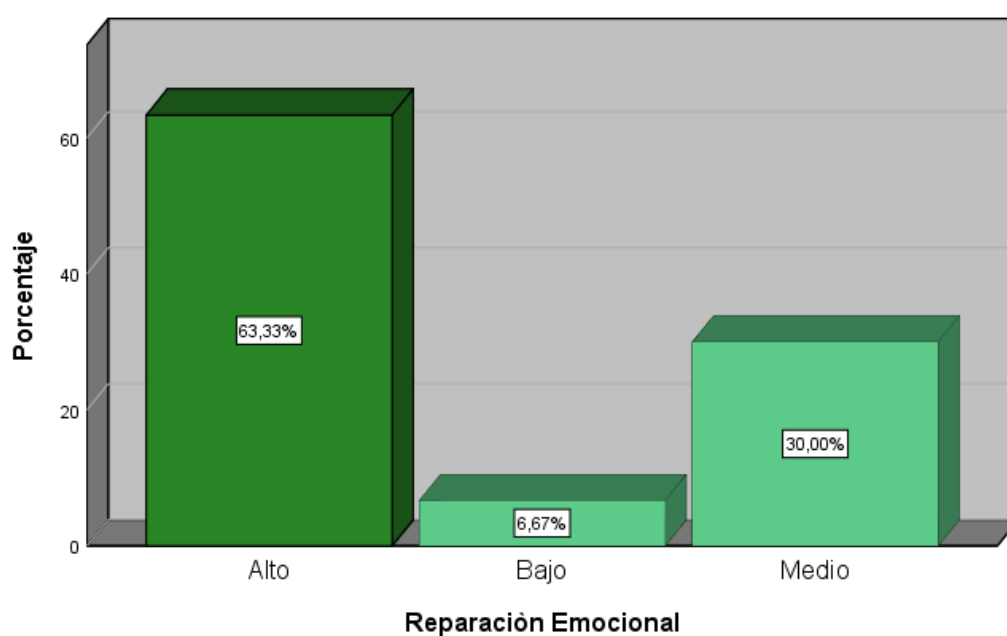


Figura 8. Reparación Emocional en personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo-Moquegua.

Tabla 9

Estrés Laboral en personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua

	Frecuencia	Porcentaje
Alto estrés	4	6,7
Estrés	10	16,7
Intermedio	19	31,7
Bajo estrés	27	45,0
Total	60	100%

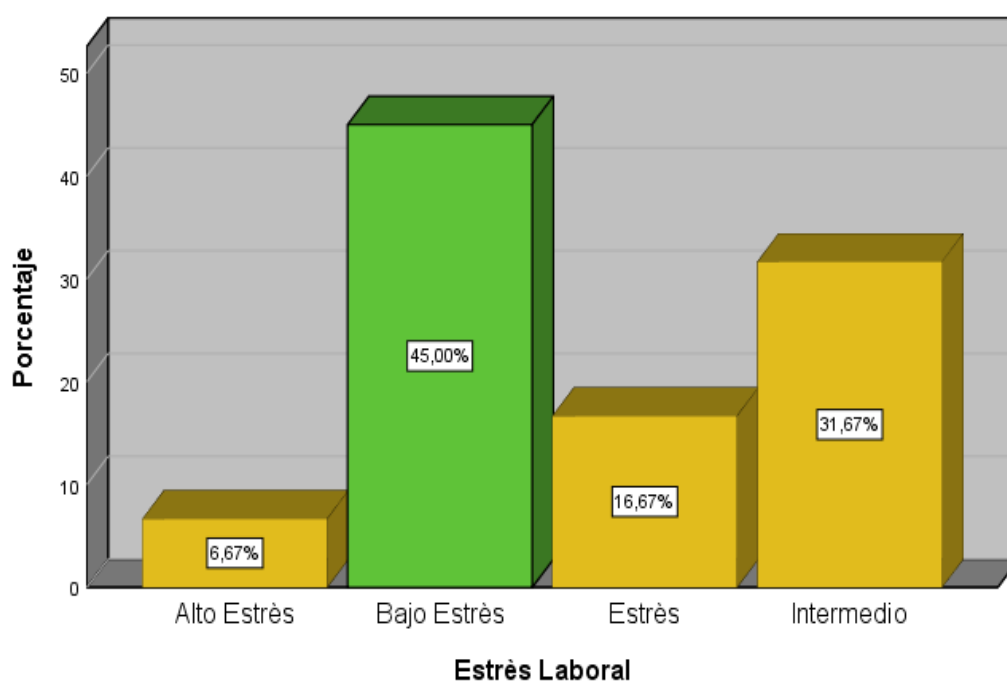


Figura 9.. Estrés Laboral en personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua

5.2. Interpretación de los resultados

Seguidamente, se muestra el análisis y la interpretación descriptiva de los resultados de la investigación realizada en figuras y tablas de forma corta y concisa.

1. En la tabla 1 y figura 1, se demostró que la mayor parte de personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua”, que conformaron esta investigación, tenían entre 25 a 36 años (38.3%). Además, la minoría estuvo representada por quienes tenían entre 50 a 69 años (28.3%).
2. Como se describe en la tabla 2 y figura 2, la mayor parte del personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua”, que conformaron esta investigación, tienen estado civil soltero (63.3%). Además, la minoría estuvo representada por quienes tiene estado civil viudo (1.7%).
3. Como se observa en la tabla 3 y figura 3, la mayor parte de personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua”, que conformaron esta investigación, fueron del sexo femenino (71.7%), y la minoría estuvo conformada personal del sexo masculino (28.3%).
4. Como se observa en la tabla 4 y figura 4, la mayor parte de personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua”, que conformaron esta investigación, fueron personal profesional (60.0%), y la minoría estuvo conformada personal de servicio (6.7%).
5. Con relación a la variable inteligencia emocional en la tabla 5 y figura 5, se muestra que el personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua en su mayoría muestra un nivel de alto (60.0%); mientras que, la menor proporción de participantes muestran nivel bajo (11.7%).
6. En la tabla 6 y figura 6, se muestra el nivel de Atención Emocional del personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo

Moquegua Mientras, en el cual la mayoría se encontraba entre el nivel alto y medio (45.0%), la menor parte pertenecía a un nivel muy alto (10.0%).

7. En la tabla 7 y figura 7, se muestra el nivel de Claridad Emocional del personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua mientras, que la mayoría se encontraba en un nivel medio (60.0%), la menor parte pertenecía a un nivel bajo (10.0%).
8. En la tabla 8 y figura 8, se muestra el nivel de Reparación Emocional del personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua mientras, que la mayoría se encontraba en un nivel alto (63.3%), la menor parte pertenecía a un nivel bajo (6.7%).
9. Finalmente, con relación a la variable estrés laboral en la tabla 9 y figura 9, se muestra que el personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua en su mayoría se ubicó en un nivel bajo (45.0%); mientras que, la minoría se encontraba en un nivel alto (6.7%).

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1 análisis inferencial

Prueba de normalidad

Tabla 10

Prueba de normalidad de estrés laboral

Kolmogorov-smirnov ^a			
	Estadístico	Gl	Sig.
Estrés Laboral	.167	60	.000
A. Corrección de significación de lilliefors			

En la tabla 10, se observa el análisis de normalidad de Estrés Laboral llevado a cabo con la prueba de Kolmogorov-Smirnov, el cual fue estadísticamente significativo ($p = .000 < 0.05$). Por ende, no se acepta el cumplimiento de la normalidad.

Tabla 11

Prueba de normalidad de inteligencia emocional

Kolmogorov-smirnov ^a			
	Estadístico	Gl	Sig.
Inteligencia Emocional	.163	60	.000
A. Corrección de significación de lilliefors			

En la tabla 11, se observa el análisis de normalidad de Inteligencia Emocional con la prueba de Kolmogorov-Smirnov, el cual fue estadísticamente significativo ($p = .000 < 0.05$). Por ende, no se acepta el cumplimiento de la normalidad.

Contrastación de hipótesis:

Comprobación de la hipótesis general

H0: No existe relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en Personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua

H: Existe relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en Personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua

Tabla 12

Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en Personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua

		Inteligencia Emocional	Estrés Laboral
Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-.996
	Sig. (bilateral)		.000
	N	60	60
Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	-.996	1,000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	60	60

En la tabla 12, se observa que existe una relación estadísticamente significativa entre inteligencia emocional y estrés laboral ($p= 0.000 < 0.05$). Asimismo, el coeficiente Rho de Spearman (-.996) señaló que la relación entre las variables fue negativa muy alta. De acuerdo con ello, se procedió a rechazar la hipótesis nula; es decir, existe relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en Personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua.

Comprobación de la hipótesis específica 1

H0: No existe relación entre dimensión atención emocional y estrés Laboral en personal del centro de salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua

H: Existe relación entre dimensión atención Emocional y estrés Laboral en personal del centro de salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua

Tabla 13

Atención Emocional y estrés laboral en personal del centro de salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua

		Atención emocional	Estrés laboral
Atención Emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-.878
	Sig. (bilateral)		.000
	N	60	60
Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	-.878	1,000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	60	60

En la tabla 13, se observa que existe una relación estadísticamente significativa entre Atención Emocional y Estrés Laboral ($p= 0.000 < 0.05$). Además, el coeficiente Rho de Spearman (-.878) muestra que la relación entre atención Emocional y estrés laboral es negativa alta. De acuerdo con este resultado, se procedió a rechazar la hipótesis nula; es decir, existe relación entre la dimensión atención Emocional y estrés laboral en Personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua.

Comprobación de la hipótesis específica 2

H0: No existe relación entre dimensión claridad emocional y estrés laboral en personal del centro de salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua

H: Existe relación entre dimensión claridad emocional y estrés laboral en personal del centro de salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua

Tabla 14

Claridad emocional y estrés laboral en personal del centro de salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua

		Claridad emocional	Estrés laboral
Claridad Emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-.832
	Sig. (bilateral)		.000
	N	60	60
Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	-.832	1,000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	60	60

En la tabla 14, se observa que existe una relación estadísticamente significativa entre Claridad Emocional y Estrés Laboral ($p = .000 < 0.05$). También, el coeficiente Rho de Spearman (-.832) indica que la relación entre Claridad Emocional y Estrés Laboral es negativa alta. De acuerdo con este resultado, se procedió a rechazar la hipótesis nula; es decir, existe relación entre Claridad Emocional y Estrés Laboral en personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua.

Comprobación de la hipótesis específica 3

H0: No existe relación entre Reparación Emocional y Estrés Laboral en personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua.

H: Existe relación entre Reparación Emocional y Estrés Laboral en personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua.

Tabla 15

Reparación emocional y estrés laboral en personal del centro de salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua

		Reparación Emocional	estrés Laboral
Reparación Emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-.876
	Sig. (bilateral)		.000
	N	60	60
Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	-.876	1,000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	60	60

En la tabla 15, se observa que existe una relación estadísticamente significativa entre Reparación Emocional y Estrés Laboral ($p = .000 < 0.05$). También, el coeficiente Rho de Spearman (-.876) indica que la relación entre Reparación Emocional y Estrés Laboral negativa alta. De acuerdo con este resultado, se procedió a rechazar la hipótesis nula; es decir, existe relación entre Reparación Emocional y Estrés Laboral en Personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Se prosigue con la discusión de los principales resultados arrojados en la investigación realizada. Con el objetivo de comparar con los principales resultados de los antecedentes de investigación, de esta manera se fijan las diferencias o coincidencias en la cual cada una va con sus análisis comparativos, así como el fundamento teórico que den sostén a la realidad problemática.

7.1. Comparación de resultados

En relación con la hipótesis general que responde al objetivo general en la tabla 12, se observa que existe una relación estadísticamente significativa entre inteligencia emocional y estrés laboral ($p= 0.000<0.05$; $Rho -0.996$) en Personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo-MINSA, Ilo-Moquegua. Considerando en estos resultados que según el análisis descriptivo de la variable inteligencia emocional el personal de salud de la muestra de estudio presentaron en su mayoría muestra un nivel de alto (60.0%) y en estrés laboral en su mayoría se ubicó en un nivel bajo (45.0%). Resultados que coinciden con el estudio realizado por Males y Castillo (2022) en su trabajo de grado titulado, denominada “Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de salud del hospital San Luis de Otavaro, 2022” realizado en la Universidad Nacional de Chimborazo; examinaron la relación entre la IE y el estrés laboral. La metodología empleada fue correlacional, con un enfoque cuantitativo combino métodos bibliográficos y de campo, con un diseño transversal, no experimental. La investigación, que incluyó a 148 profesionales de la salud, empleo la escala TMMS- 24, y el cuestionario de la OIT-OMS para recolectar los datos. Los hallazgos revelaron una correlación estadísticamente significativa ($P \text{ valor}=0,37$) entre la IE y el estrés laboral en el personal de salud, con una asociación negativa de baja intensidad (-0.172), indicando de un aumento en la IE se asocia con una disminución en el estrés laboral, evidenciando un mayor dominio emocional y habilidades para desarrollar relaciones interpersonales sólidas.

Además, los resultados destacaron la claridad emocional como una dimensión significativa de la IE con una X de 2,79, en cuanto al nivel de estrés laboral se encontró que el 51. 4% experimentaba un bajo nivel, y se entiende que existe una relación negativa de intensidad muy baja (-,172), sugiriendo que un aumento de IE podría asociarse con una disminución de estrés laboral. Con estos resultados indicados al realizar la discusión se puede afirmar que el estrés laboral si influye de forma directa sobre la inteligencia emocional en el personal del centro de salud ACLAS Alto Ilo-Minsa, Ilo-Moquegua 2023, porque las variables de estudio presentaron un comportamiento psicométrico dependiente; de esta manera se puede afirmar que a mayor nivel de Inteligencia Emocional menor nivel de estrés laboral en el personal de salud.

Asimismo, a nivel específico con relación a la hipótesis 01, que responde al objetivo específico 1 en la tabla 13, se observa que existe una relación estadísticamente significativa entre atención emocional y estrés Laboral ($p= 0.000<0.05$; $Rho=-.878$) en el Personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo-Moquegua. Relación que conlleva a considerar los resultados arrojados del análisis descriptivo donde en la dimensión de atención emocional presentaron que la mayoría se encontraba entre el nivel alto y medio (45.0) y en el estrés laboral en su mayoría se ubicó en un nivel bajo (45.0%), Resultados que coinciden con el estudio realizado por Juárez y Loarte (2021) En su tesis “Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en el personal de salud, de la Microred Sayán, provincia de Huaura, Lima 2021”, realizado en la universidad Cesar Vallejo. Utilizaron un enfoque de investigación cuantitativo con diseño descriptivo y correlacional, empleando un método no experimental de corte transversal. Se tomaron como muestra 200 trabajadores de ambos sexos (119 mujeres-,81 hombres) con edades entre 24 y 60 años ($\bar{x}=38.09$ y $S=8,52$) fue seleccionada mediante muestreo probabilístico aleatorio simple. Utilizaron el cuestionario Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24, 2020) y la escala de estrés laboral OIT-OMS (2020). Los hallazgos revelaron

que el 53% de los participantes presento un nivel alto de IE y un nivel bajo de EL, además se identifico una correlación inversa moderada $RHO=-,580$) y significativa ($p<5.01$) entre ambas variables. Finalmente, conforme a la comparación se puede afirmar que el estrés laboral si influye de forma directa sobre la dimensión atención emocional en el personal del centro de salud; de esta manera se puede afirmar que a mayor nivel de atención emocional menor nivel de estrés laboral en el personal de salud.

Por otra parte, a nivel específico con relación a la hipótesis 02, que responde al objetivo específico 2 en la tabla 14, se observa que existe una relación estadísticamente significativa entre claridad emocional y estrés Laboral ($p= .000<0.05$); $Rho (-.832)$ en el Personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua. Relación que nos lleva a considerar los resultados del análisis descriptivo donde en la dimensión de claridad emocional presentaron un nivel medio (60.0%) y en estrés laboral en su mayoría se ubicó en un nivel bajo (45.0%). Resultado que coincide con el estudio realizado por Velásquez (2022) en su tesis llamada “Inteligencia emocional y estrés laboral del personal de enfermería de un hospital público 2021” en la Universidad César Vallejo. Realizo un estudio descriptivo no experimental de corte transversal con una muestra de 93 participantes. En los resultados obtenidos se revelo que el 45.2% mostraba un nivel de IE “medio”, mientras que 39.8% mostro un nivel regular; sin embargo, experimentaron un “alto” estrés. Concluyo que el 12.9% de este grupo mantiene una alta IE y un estrés elevado. Al analizar la relación entre estas variables utilizando el coeficiente Rho de Spearman, se encontró valor de 0.348 lo que indica una relación moderadamente positiva entre ambas. Finalmente, conforme a la comparación de mencionados, se puede afirmar que el estrés laboral si influye de forma directa sobre la dimensión claridad emocional en el personal del centro de salud; de esta manera se puede afirmar que a mayor nivel de claridad emocional menor nivel de estrés laboral en el personal de salud

De igual manera, a nivel específico con relación a la hipótesis 03, que responde al objetivo específico 3 en la tabla 15, se observa que existe una relación estadísticamente significativa entre reparación emocional y estrés laboral ($p = .000 < 0.05$; $Rho = -.876$) en el personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua. Relación que nos lleva a tener en cuenta los resultados del análisis descriptivo donde en la dimensión reparación emocional presenta un nivel alto (63.3%) y en estrés laboral su mayoría se ubicó en un nivel bajo (45.0%). Resultados que concuerdan con la investigación de Pajuelo (2022) en su tesis con título “inteligencia emocional y estrés laboral de los profesionales de salud del puesto médico del satélite Chimbote 2021”, se propuso como objetivo general establecer la relación entre la IE y el EL de los profesionales del mencionado puesto médico. Su estudio se enmarcó en un nivel descriptivo de correlación, con un enfoque de tipo aplicada y un diseño no experimental de corte transversal, llevado a cabo en una población de 40 trabajadores del ámbito de la salud, a quienes se les administraron cuestionarios sobre IE y EL. Ambos conjuntos de datos fueron evaluados mediante un procedimiento de juicios de expertos. Según los resultados expresados a través del coeficiente de correlación de Spearman ($Rho = -0.906$). Se identificó una relación muy fuerte e inversamente proporcional. Esto sugiere que a menor índice de IE, se observa un mayor nivel de estrés laboral. La significancia asintótica de 0.000 respalda la hipótesis de investigación reafirmando la insistencia de una correlación significativa. Por último conforme a la comparación de mencionados, se puede afirmar que el estrés laboral sí influye de forma directa sobre la dimensión reparación emocional en el personal del centro de salud; de esta manera se puede afirmar que a mayor nivel de reparación emocional menor nivel de estrés laboral en el personal de salud.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Seguidamente después del análisis y discusión de los resultados de la presente investigación, se llegó a las siguientes conclusiones:

Primera: Que existe una relación muy alta estadísticamente significativa entre inteligencia emocional y estrés laboral ($p=0.000<0.05$); Rho (-.996) en el personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua.

Segunda: Que existe una relación alta estadísticamente significativa entre atención emocional y estrés Laboral ($p=0.000<0.05$); Rho (-.878) en Personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua.

Tercera: Que existe una relación alta estadísticamente significativa entre claridad emocional y estrés Laboral ($p=.000<0.05$); Rho (-.832) en el Personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua.

Cuarta: Que existe una relación alta estadísticamente significativa entre reparación emocional y estrés laboral ($p=.000<0.05$); Rho (-.876) en Personal del Centro de Salud ACLAS Alto Ilo MINSA, Ilo Moquegua.

Recomendaciones

Primera: Se sugiere a la organización, que el área de psicología incorpore estrategias de apoyo psicológico dentro del entorno laboral, brindar talleres para reforzar la inteligencia emocional en el personal, asimismo el asesoramiento o sesiones de grupo para discutir y gestionar el estrés, además de brindar estrategias de relajación. Esto puede proporcionar a los trabajadores herramientas adicionales para enfrentar las tensiones laborales.

Segunda: Se sugiere a la organización, que el área de psicología, brindar talleres respecto a la atención emocional, brindando una psico-educación sobre este tema y que los talleres se basen en la identificación de las emociones y sentimientos.

Tercera: Se sugiere a la organización, que el área de psicología, proporcionar estrategias y técnicas referidas a la claridad emocional, indicando la importancia de generar una conciencia emocional (conocimiento y comprensión de las emociones).

Cuarta: Se sugiere a la organización, que el área de psicología, brinde estrategias de afrontamiento de emociones que están interfiriendo con el bienestar del personal, asimismo brindar talleres de regulación emocional, estrategias de respiración y técnicas de relajación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Albaladejo-Blázquez, N. (2008). Psicología Básica. Psicología Básica.

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 107-115.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1576596213700161>

Bericat Alastuey, E. (2012). Emociones. *Sociopedia. isa*, 1-13.

Blanco Guzmán, M. (2003). El estrés en el trabajo. *Revista Ciencia y Cultura*, (12), 71-78.

<http://www.scielo.org.bo/pdf/rcc/n12/a08.pdf>

Brito, D., Santana, Y., & Pirela, G. (2019). El modelo de inteligencia emocional de Bar-On en el perfil académico-profesional de la FACO/LUZ. *Ciencia Odontológica*, 16(1), 27-40.

Carbajal Alata, M. Y. (2017). Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal asistencial de Enfermería del Departamento de Medicina del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara 2017. <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/psicogente/article/view/1927>

Comisión Europea, Dirección General de Empleo, Asuntos Sociales e Inclusión, (2000). Orientaciones sobre el estrés relacionado con el trabajo: ¿Especia de vida o beso de muerte?, Oficina de Publicaciones.

<https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/a126831d-0fd7-45af-a8eb-7d76e0541214>

Cristobal, E. C. Z. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Gestión en el tercer milenio*, 22(44), 115-120.

De Camargo, B. (2004). Estrés, Síndrome general de adaptación o reacción general de alarma. *Revista medico científica*, 17(2).

<https://www.revistamedicocientifica.org/index.php/rmc/article/view/103>

Dueñas Buey, M. L. (2002). Importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientación educativa.

Espinoza Beltran, E. S. (2019). Estrés laboral y depresión en servidores públicos nombrados de la Dirección Regional de Salud Junín-2017.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación sexta edición. México DF: McGraw-Hill.

Juarez Nazario, L. J., & Loarte Céspedes, L. S. (2021). Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de salud de la Microred Sayán, provincia de Huaura, Lima 2021.

Males Alajo, A. C., & Castillo Ruiz, G. Y. (2022). Inteligencia emocional y estrés laboral en profesionales de la salud. Hospital San Luis de Otavalo, 2022 (Bachelor's thesis, Universidad Ncional de Chimborazo).

Márquez, C. (2004). Estrés y cognitivismo. Vertex Revista Argentina de Psiquiatría, 15(6), 213-214.

<http://editorialpolemos.com.ar/docs/vertex/vertex57.pdf#page=54>

Martínez, S. V. (2001). NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I). Instituto nacional de higiene y seguridad en el trabajo. Recuperado de http://www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf.

Millán Ríos, P. L. (2021). La Inteligencia Emocional y su relación con el Estrés Laboral en el Personal de Enfermería del Hospital Departamental San Antonio del Municipio de Roldanillo, Valle (Doctoral dissertation, Universidad Católica de Pereira).

- Miñaca Laprida, M. I., Hervás Torres, M., & Laprida Martín, I. (2013). Análisis de programas relacionados con la Educación Emocional desde el modelo propuesto por Salovey & Mayer.
- Montañez Orozco, M. (2022). Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de enfermería durante la pandemia Covid 19 el Hospital General de Zona No. 1 Aguascalientes.
- Oliva Delgado, A., Antolín Suárez, L., Pertegal Vega, M. Á., Ríos Bermúdez, M., Parra Jiménez, Á., Hernando Gómez, Á., & Reina Flores, M. D. C. (2011). Instrumentos para la evaluación de la salud mental y el desarrollo positivo adolescente y los activos que lo promueven.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en medio del trabajo: Un reto colectivo. Ginebra: SafeDay.
- https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_466549/lang-es/index.htm
- Organización Mundial de la Salud. (2004). La organización del trabajo y el estrés. Recuperado de https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
- Pajuelo Noriega, E. M. (2022). Inteligencia emocional y estrés laboral de los profesionales de salud del Puesto Médico El Satélite, Chimbote-2021
- Peiró, J. M., & Salvador, A. (1993). Desencadenantes del estrés laboral (Vol. 2). Madrid: Eudema.
- Posada, E. (2011). La relación trabajo – estrés laboral en los colombianos. Revista CES salud pública, 2(1), 66-73
- Quilca Nuñez, L. D. P., & Quillatupa Nuñez, Y. B. (2023). Inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeras de la Red de Salud de Chupaca-2021.
- Ribero-Marulanda, S., & Vargas Gutiérrez, R. M. (2013). Análisis bibliométrico sobre el concepto de regulación emocional desde la aproximación cognitivo-conductual: una mirada desde las fuentes y

los autores más representativos. *Psicología desde el Caribe*, 30(3), 495-525. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-417X2013000300004&script=sci_arttext

Rodríguez Carvajal, R., & Rivas Hermosilla, S. D. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57, 72-88.

Sixto Fuentes, S., & Márquez Marrero, L. (2017). Tendencias teóricas en la conceptualización de las habilidades: Aplicación en la didáctica de la Oftalmología. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 21(3), 138-147.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-319420170003000020

Torres, E. L. L., & Paredes, J. E. C. (2021). Nivel de inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeras de hospitales I-red asistencial La Libertad Essalud. *Revista Ciencia y Tecnología*, 17(4), 243-250. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/4086>

Vallejo-Noguera, F. F., Rubio-Endara, O. W., & Tello-Moreira, J. A. (2022). Organización del trabajo y manejo del estrés. *Polo del Conocimiento*, 7(2), 112-119.

Velásquez Guerra, M. C. (2022). Inteligencia emocional y estrés laboral del personal de enfermería de un hospital público, 2021.

Villamizar, G., & Donoso, R. (2013). Definiciones y teorías sobre inteligencia. *Revisión histórica. Psicogente*, 16(30).

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema General ¿Existe relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en el personal del centro de salud ACLAS Alto Ilo-MINSA, Ilo-Moquegua 2023? Problemas específicos ¿Existe relación entre la dimensión atención emocional y estrés laboral en el personal del centro de salud ACLAS Alto Ilo-MINSA, Ilo-Moquegua 2023? ¿Existe relación entre la dimensión claridad emocional y estrés laboral en el personal del centro de salud ACLAS Alto Ilo-MINSA, Ilo-Moquegua 2023? ¿Existe relación entre la dimensión reparación emocional y estrés laboral en el personal del centro de salud ACLAS Alto Ilo-MINSA, Ilo-Moquegua 2023?	Objetivo general Identificar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en el personal del centro de salud ACLAS Alto Ilo-MINSA, Ilo-Moquegua 2023 Objetivos específicos Determinar la relación entre la dimensión atención emocional y estrés laboral en el personal del centro de salud ACLAS Alto Ilo-MINSA, Ilo-Moquegua 2023 Establecer la relación entre la dimensión claridad emocional y estrés laboral en el personal del centro de salud ACLAS Alto Ilo-MINSA, Ilo-Moquegua 2023 Mostrar la relación entre la dimensión reparación emocional y estrés laboral en el personal del centro de salud ACLAS Alto Ilo-MINSA, Ilo-Moquegua 2023	Hipótesis General Existe relación entre Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de salud del centro de salud ACLAS Alto Ilo-Minsa, Ilo, 2023. Hipótesis específicos Existe relación entre la dimensión atención emocional y estrés laboral en el personal del centro de salud ACLAS Alto Ilo-MINSA, Ilo-Moquegua 2023 Existe relación entre la dimensión claridad emocional y estrés laboral en el personal del centro de salud ACLAS Alto Ilo-MINSA, Ilo-Moquegua 2023 Existe relación entre la dimensión reparación emocional y estrés laboral en el personal del centro de salud ACLAS Alto Ilo-MINSA, Ilo-Moquegua 2023	Variable 1: Inteligencia emocional Dimensiones: • Atención emocional • Claridad emocional • Reparación emocional Variable 2. Estrés Laboral • Clima organizacional • Estructura organizacional • Territorio Organizacional • Influencia del Lider • Falta de Cohesión • Respaldo del Grupo	Tipo: Cuantitativo Nivel: correlacional Diseño: No experimental-transversal Población: 60 trabajadores Muestra: 60 trabajadores Muestreo: El muestreo fue censal. INSTRUMENTOS • Escala de inteligencia emocional TMMS-24 • Escala de estrés laboral OIT-OMS

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

The Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24), Adaptación de Fernández-Berrocal, P., Extremera, N. y Ramos. (2004)

Instrucciones:

A continuación, encontrarás afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Por favor lea atentamente las preguntas y marca la respuesta que se aproxime a su preferencia, conforme a los números

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

		1	2	3	4	5
01	Presto mucha atención a los sentimientos.					
02	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.					
03	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.					
04	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.					
05	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.					
06	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.					
07	A menudo pienso en mis sentimientos.					
08	Presto mucha atención a cómo me siento.					
09	Tengo claros mis sentimientos.					
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.					
11	Casi siempre sé cómo me siento.					
12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.					
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.					
14	Siempre puedo decir cómo me siento.					

15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.					
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.					
17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.					
18	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.					
19	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.					
20	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.					
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.					
22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.					
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.					
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.					

**Escala de Estrés Laboral OIT-OMS (Ivancevich
& Matteson).**

Adaptado por Ángela Suarez (2013)

1. Nunca
2. Raras veces
3. Ocasionalmente
4. Algunas veces
5. Frecuentemente
6. Generalmente
7. Siempre

		1	2	3	4	5	6	7
01	El que no comprenda las metas y misión en la empresa me causa estrés.							
02	El rendirle informes a mis jefes y a mis gerentes me estresa.							
03	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
04	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
05	El que mi jefe/a no dé la cara por mí, ante los jefes me estresa.							
06	El que mi supervisor no me respete me estresa.							
07	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.							
08	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.							
09	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro en la empresa me causa estrés.							
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.							
11	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desenvolvimiento me estresa.							
12	El que las personas que están a mi grado dentro en la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.							

13	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa.							
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro en la empresa me estresa.							
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.							
16	El que se maneje mucho papeleo dentro en la empresa me causa estrés.							
17	El que mi jefe no tenga confianza en el desenvolvimiento de mi trabajo me causa estrés.							
18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.							
19	El que mi equipo no me brinde protección en conexión con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.							
20	El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés.							
21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.							
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.							
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.							
24	El que no respeten a mis jefes, a mí y a mis compañeros me estresa.							
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.							

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Autónoma de Ica

Investigadores: Miluska Zonaly Ramos Rodriguez y Jennifer Daniela Manrique Carreño

Título: Inteligencia emocional y Estrés Laboral en el personal de salud ACLAS Alto Ilo Minsa, Ilo-Moquegua, 2023

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Inteligencia emocional y Estrés Laboral en el personal de salud ACLAS Alto Ilo-Minsa, Ilo-Moquegua, 2023”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Autónoma de Ica, Miluska Zonaly Ramos Rodriguez y Jennifer Daniela Manrique Carreño. El propósito de este estudio de tesis es identificar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en el personal del centro de salud. Su ejecución ayudará a/permitirá a detectar falencias a nivel laboral respecto a las dos variables mencionadas e iniciar un plan de mejora en estos aspectos, para mejorar y/o reforzar el clima de la organización.

Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:

Explicar la problemática de estudio.

Explicar el objetivo de estudio.

Se aplicaran las escalas de Inteligencia emocional (TMMS-24) y Estrés laboral OMS-OIT.

La entrevista/encuesta puede demorar unos 45 minutos y (según corresponda, añadir a detalle). Los resultados de las escalas se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos

No se encontraron riesgos.

Beneficios

Al detectar los niveles de IE y EL, individualmente y como organización, se podrá ver si existen falencias y de esta manera brindar un plan de mejora.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente

Si usted se siente incómodo durante la aplicación de instrumento, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Miluska Zonaly Ramos Rodriguez (925454710) o con Jennifer Daniela Manrique Carreño (942655244) o al comité que validó el presente estudio, Dr. Yreneo Eugenio Cruz Telada, docente investigador de la Universidad Autónoma de Ica, quien es el asesor de la presente investigación.

Consentimiento

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto de investigación. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante:

Nombres:

DNI:

Investigador:

Nombres:

DNI:

Anexo 3. Ficha de validación de instrumentos de medición

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en el personal del centro de salud Aclas Alto Ilo-Minsa, Ilo-Moquegua 2023

Nombre del Experto: Mg. Ysabel Virginia Pariona Navarro

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una Organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del Cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la Investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

NO HAY NINGUNA OBSERVACIÓN



Ysabel V. Pariona Navarro
Psicóloga
Esp. Terapia de Lenguaje
C.P.F. N° 9421

Apellidos y Nombres del validador: Mg. Ysabel Virginia Pariona Navarro

Grado académico: Magister

N°. DNI: 10219341

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en el personal del Centro De Salud Aclas Alto Ilo-Minsa, Ilo-Moquegua 2023

Nombre del Experto: Mg. Henry Nilton Muñoz Yañez

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una Organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del Cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la Investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

NO HAY NINGUNA OBSERVACIÓN



Henry Nilton Muñoz Yañez
PSICÓLOGO CLÍNICO
C.Ps. P/Nº 7140

Apellidos y Nombres del validador: Mg. Henry Nilton Muñoz Yañez

Grado académico: Magister

Nº. DNI: 23938211

Confidencialidad de los instrumentos de investigación

Confiabilidad

Escala: Estrés laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	60	100%
	Excluido	0	0%
	Total	60	100%

A. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de cronbach	N de elementos
.952	25

Escala: Inteligencia emocional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	60	100%
	Excluido	0	0%
	Total	60	100%

A. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de cronbach	N de elementos
.945	24

Anexo 4. Base de datos de la escala TMMS-24 y Escala de estrés laboral OIT-OMS.

IE1	IE2	IE3	IE4	IE5	IE6	IE7	IE8	IE9	IE10	IE11	IE12	IE13	IE14	IE15	IE16	IE17	IE18	IE19	IE20	IE21	IE22	IE23	IE24
3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3
4	5	5	4	2	2	3	5	2	2	5	2	2	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	2
4	5	5	4	2	2	3	5	2	2	5	2	2	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	2
4	5	5	4	2	2	3	5	2	2	5	2	2	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	2
4	5	5	4	2	2	3	5	2	2	5	2	2	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	2
5	3	4	5	2	2	2	3	5	2	2	3	5	2	3	2	5	4	3	4	4	3	5	4
3	3	5	5	1	2	2	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	2	5	5
3	3	5	5	1	2	2	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	2	5	5
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	4	2	2	3	2	2	2	3	3	2	5	3
4	5	4	3	2	5	4	3	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	5	3
4	5	4	3	2	5	4	3	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	5	3
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5
3	2	2	1	5	4	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	1	1	1	2	1	3	5	2
2	2	2	5	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2
1	1	1	1	1	1	2	1	5	5	5	3	5	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5
2	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	4	1	1	1	2	1	1	1
5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	3	5	2	2	3	3	3	3	5	4	3	3	4	3	5	5	5	5	4	3	5	3
5	4	3	5	2	2	3	3	3	3	5	4	3	3	4	3	5	5	5	5	4	3	5	3
5	4	3	5	2	2	3	3	3	3	5	4	3	3	4	3	5	5	5	5	4	3	5	3
5	4	3	5	2	2	3	3	3	3	5	4	3	3	4	3	5	5	5	5	4	3	5	3
5	2	4	5	1	5	4	5	3	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5

5	2	4	5	1	5	4	5	3	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	2	3	3	2	1	2	3	3	3	4	4	4	2	2	1	2	1	1	3	3	2	3
3	4	5	5	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	2	4	4	2	4	5	5	5	5
3	4	5	5	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	2	4	4	2	4	5	5	5	5
2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	5	4	4	1	1	5	5	5	5	4	3	4	5	5
3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	3	3	3	4	5
3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	3	3	3	4	5
5	5	4	5	1	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4
5	5	4	5	1	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4
2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	1	3	1	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2
1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	5	2	2	3	4	2	5	4
5	5	5	5	2	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	3	5	5	5
3	2	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	3	3	3	4	1	2	4	2
3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2
5	3	4	5	2	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5
5	3	4	5	2	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5
2	1	1	1	3	2	2	2	1	2	2	2	3	1	1	1	3	1	2	3	2	2	4	3
4	5	5	5	1	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
3	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	1	5	2
5	5	2	5	2	4	3	2	2	1	2	5	2	1	2	2	2	2	2	5	5	2	4	5
4	4	4	5	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4
4	4	4	5	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4
1	2	1	2	1	1	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	5	4	4	4	2	2	2	2
4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	5	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
4	3	2	5	2	2	3	2	4	2	2	4	4	4	4	2	4	2	2	2	4	2	4	3
2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	5	2
2	2	3	3	1	2	3	4	2	2	4	2	3	4	4	2	2	2	2	2	1	2	5	2

4	5	2	2	1	3	5	5	5	4	3	2	4	5	3	4	3	2	3	3	4	4	5	2
4	2	3	3	3	2	4	3	3	3	5	3	4	2	2	3	3	3	5	5	3	2	3	2
5	4	2	4	3	3	5	4	2	2	1	4	4	2	4	4	4	3	5	5	4	4	5	3
5	4	2	4	3	3	5	4	2	2	1	4	4	2	4	4	4	3	5	5	4	4	5	3
3	2	2	5	1	2	2	5	2	5	4	4	4	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5

EL 1	EL 2	EL 3	EL 4	EL 5	EL 6	EL 7	EL 8	EL 9	EL 10	EL 11	EL 12	EL 13	EL 14	EL 15	EL 16	EL 17	EL 18	EL 19	EL 20	EL 21	EL 22	EL 23	EL 24	EL 25
5	5	3	5	4	6	4	4	4	5	5	6	6	1	4	1	5	6	5	6	5	5	5	5	5
4	3	4	1	5	6	1	4	4	4	4	6	5	1	5	6	4	4	4	1	1	1	1	1	1
3	3	5	4	6	1	5	1	6	1	1	1	5	1	4	6	6	1	4	5	4	4	4	4	4
4	3	5	5	6	1	6	6	4	1	4	4	6	4	6	1	1	1	1	4	3	3	3	3	3
3	3	5	4	6	1	5	1	6	1	1	1	5	1	4	6	6	1	4	5	4	4	4	4	4
4	1	4	1	5	4	4	4	6	4	6	4	7	1	5	6	6	1	5	4	3	3	3	3	3
4	2	4	2	5	1	5	1	5	6	4	1	6	4	5	4	4	1	5	1	2	2	2	2	2
3	1	4	1	5	1	4	4	5	6	4	1	7	1	6	4	6	1	6	1	2	2	2	2	2
4	4	4	4	6	6	5	6	6	5	4	5	5	5	6	6	5	5	6	4	3	3	3	3	3
2	4	2	4	6	5	6	6	1	4	5	4	1	5	4	1	6	1	4	6	5	5	5	5	5
5	3	4	2	6	4	4	6	4	1	5	1	5	1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
2	3	2	2	5	1	5	5	1	1	5	5	1	6	6	5	4	6	6	5	4	4	4	4	4
5	1	2	5	4	1	1	4	4	5	1	4	7	5	6	6	6	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	2	5	4	1	1	4	4	5	1	4	7	5	6	6	6	1	1	1	1	1	1	1	1
4	5	5	5	6	5	5	6	4	4	5	4	6	6	4	5	6	4	5	5	4	4	4	4	4
7	4	7	5	5	7	5	7	7	7	6	7	7	7	6	7	5	7	6	6	5	7	7	5	5
4	5	4	5	6	6	6	5	6	4	6	5	6	6	6	4	6	6	6	6	5	5	5	5	5
7	4	7	5	5	7	5	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	6	5	7	7	5	5
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	3	5	5	6	1	6	6	4	1	4	4	6	4	6	1	1	1	1	4	3	3	3	3	3
3	3	5	4	6	1	5	1	6	1	1	1	5	1	4	6	6	1	4	5	4	4	4	4	4
3	5	5	1	5	4	5	4	1	5	4	1	7	4	6	4	1	4	1	4	3	3	3	3	3
2	3	5	2	5	5	6	1	4	4	6	1	5	5	4	1	6	1	6	4	3	3	3	3	3
5	1	2	5	4	1	1	4	4	5	1	4	7	5	6	6	6	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	2	5	5	6	5	5	1	4	1	1	1	1	5	4	4	6	1	2	2	2	2	2
1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	5	5	5	6	5	5	6	4	4	5	4	6	6	4	5	6	4	5	5	4	4	4	4	4
5	3	4	2	6	4	4	6	4	1	5	1	5	1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4

5	3	4	2	6	4	4	6	4	1	5	1	5	1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
4	1	4	1	5	4	4	4	6	4	6	4	7	1	5	6	6	1	5	4	3	3	3	3	3
3	1	4	1	5	1	4	4	5	6	4	1	7	1	6	4	6	1	6	1	2	2	2	2	2
3	1	4	1	5	1	4	4	5	6	4	1	7	1	6	4	6	1	6	1	2	2	2	2	2
1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
5	5	4	4	5	6	5	5	6	6	5	5	6	5	5	6	5	6	5	5	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	5	6	5	6	5	6	6	7	6	6	5	6	5	6	5	4	4	4	4	4
1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	4	5	4	6	5	5	6	6	4	4	6	7	6	5	6	6	6	5	6	5	5	5	5	5
4	2	4	2	6	1	6	6	1	4	5	6	1	1	6	6	4	6	1	5	4	4	4	4	4
5	3	5	5	4	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5	6	4	6	5	6	5	5	5	5	5
4	3	4	1	5	6	1	4	4	4	4	6	5	1	5	6	4	4	4	1	1	1	1	1	1
3	1	4	1	5	1	4	4	5	6	4	1	7	1	6	4	6	1	6	1	2	2	2	2	2
7	4	7	5	5	7	5	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	7	6	6	5	7	7	5	5
4	4	4	2	5	5	6	5	5	1	4	1	1	1	1	5	4	4	6	1	2	2	2	2	2
4	4	5	3	4	6	6	5	5	6	6	5	7	6	6	6	6	5	6	6	5	5	5	5	5
5	4	5	3	5	4	5	6	5	5	6	5	6	6	4	5	5	6	5	4	3	3	3	3	3
5	3	4	2	4	1	6	4	6	5	5	1	7	1	6	1	6	1	5	1	1	1	1	1	1
4	5	4	4	1	1	4	6	1	5	1	5	1	5	6	1	1	5	1	4	3	3	3	3	3
4	4	5	5	6	6	6	6	4	5	4	5	6	6	6	5	5	5	6	5	4	4	4	4	4
2	3	5	2	5	5	6	1	4	4	6	1	5	5	4	1	6	1	6	4	3	3	3	3	3
5	1	2	5	4	1	1	4	4	5	1	4	7	5	6	6	6	1	1	1	1	1	1	1	1
5	4	5	3	5	4	5	6	5	5	6	5	6	6	4	5	5	6	5	4	3	3	3	3	3
7	4	7	5	5	7	5	7	7	7	6	7	7	7	6	7	5	7	6	6	5	7	7	5	5
3	5	5	4	6	5	5	5	4	5	4	6	5	4	6	4	6	5	5	5	4	4	4	4	4
4	1	4	1	5	4	4	4	6	4	6	4	7	1	5	6	6	1	5	4	3	3	3	3	3
4	4	2	3	4	4	5	5	5	1	5	1	5	5	1	1	5	5	6	6	5	5	5	5	5
2	3	2	2	5	1	5	5	1	1	5	5	1	6	6	5	4	6	6	5	4	4	4	4	4
5	3	4	2	6	4	4	6	4	1	5	1	5	1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4

5	3	4	2	6	4	4	6	4	1	5	1	5	1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Anexo 5. Informe de Turnitin al 20% de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO	
04. MANRIQUE CARREÑO - RAMOS RODRIGUEZ.docx	
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
19141 Words	96530 Characters
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
99 Pages	2.7MB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Sep 9, 2024 4:05 PM GMT-5	Sep 9, 2024 4:06 PM GMT-5
● 22% de similitud general	
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.	
• 18% Base de datos de Internet • Base de datos de Crossref • 14% Base de datos de trabajos entregados • 1% Base de datos de publicaciones • Base de datos de contenido publicado de Crossref	
● Excluir del Reporte de Similitud	
• Material bibliográfico • Coincidencia baja (menos de 15 palabras)	

● 22% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 18% Base de datos de Internet
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.autonomadelca.edu.pe	9%
	Internet	
2	hdl.handle.net	2%
	Internet	
3	ti.autonomadelca.edu.pe	1%
	Internet	
4	Universidad de Guadalajara on 2022-04-06	1%
	Submitted works	
5	repositorio.uwlener.edu.pe	<1%
	Internet	
6	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
	Internet	
7	dspace.unach.edu.ec	<1%
	Internet	
8	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2023-06-02	<1%
	Submitted works	

9	BENEMERITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA BIBLIOTECA on ...	Submitted works	<1%
10	Universidad Privada del Norte on 2023-07-02	Submitted works	<1%
11	UPAEP: Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla on 2024-...	Submitted works	<1%
12	repositorio.utelesup.edu.pe	Internet	<1%
13	Universidad Cesar Vallejo on 2022-08-04	Submitted works	<1%
14	biblioteca.itson.mx	Internet	<1%
15	Pontificia Universidad Católica del Ecuador - PUCE on 2023-02-13	Submitted works	<1%
16	repositorio.unjbg.edu.pe	Internet	<1%
17	National University College - Online on 2023-04-19	Submitted works	<1%
18	UISEK on 2020-08-25	Submitted works	<1%
19	Universitat Politècnica de València on 2017-09-05	Submitted works	<1%
20	Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO on 2022-09-16	Submitted works	<1%

Descripción general de fuentes

21	Universidad de Deusto on 2022-05-06	<1%
	Submitted works	
22	bibcyt.ucla.edu.ve	<1%
	Internet	
23	repositorio.unheval.edu.pe	<1%
	Internet	
24	Universidad Pontificia Bolivariana on 2019-05-23	<1%
	Submitted works	
25	University of Cape Town on 2024-01-05	<1%
	Submitted works	
26	Universidad Cesar Vallejo on 2016-10-22	<1%
	Submitted works	
27	Universidad TecMilenio on 2024-02-10	<1%
	Submitted works	
28	repositorio.ug.edu.ec	<1%
	Internet	
29	Universidad Catolica de Santo Domingo on 2022-06-08	<1%
	Submitted works	
30	Universidad del Valle on 2015-06-11	<1%
	Submitted works	
31	tesis.ucsm.edu.pe	<1%
	Internet	
32	Universidad Cesar Vallejo on 2024-08-08	<1%
	Submitted works	

33	Universidad de Málaga - Tii on 2021-09-26	<1%
	Submitted works	
34	dspace.unitru.edu.pe	<1%
	Internet	
35	repositorio.upn.edu.pe	<1%
	Internet	
36	repositorioinstitucional.buap.mx	<1%
	Internet	
37	ru.dgb.unam.mx	<1%
	Internet	
38	Centro Universitario Cardenal Cisneros on 2022-06-10	<1%
	Submitted works	
39	Universidad Autónoma de Aguascalientes on 2021-12-02	<1%
	Submitted works	
40	Clara Ivette Hernández-Vargas, María Eloísa Dickinson-Bannack. "Impo...	<1%
	Crossref	
41	Universidad Alas Peruanas on 2020-07-01	<1%
	Submitted works	
42	Universidad Catolica de Avila on 2024-05-10	<1%
	Submitted works	
43	Universidad Cesar Vallejo on 2016-06-15	<1%
	Submitted works	
44	Universidad Cesar Vallejo on 2016-10-21	<1%
	Submitted works	

Descripción general de fuentes

Anexo 6 Documentacion

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

A.S LEANDRA APAZA MAMANI
Jefe de la ACLAS Alto Ilo

Presente -

De nuestra consideración:

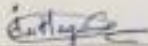
Es grato dirigimos a usted, para expresarle mi cordial saludo y presentarnos a su digno cargo, como **Jennifer Daniela Manrique Carreño** con DNI 74228778, y **Miluska Zonaly Ramos Rodriguez** con DNI 74233065, bachilleres en psicología de la Universidad José Carlos Mariátegui con código de matrícula 161742016P y 161742022P, a fin de presentar un **pedido académico**:

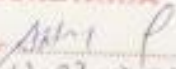
Que, deseando realizar una investigación universitaria titulado **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD ACLAS ALTO ILO-MINSA, ILO-MOQUEGUA 2023"**, Que tiene como objetivo establecer la relación entre estas dos variables de estudio, que será de beneficio para la organización, porque de acuerdo a los resultados obtenidos se recomendarán acciones de prevención para la mejora y/o solución de la problemática en estudio. Siendo necesario este estudio para optar el título profesional de Licenciado en Psicología.

Motivo por el cual solicito a usted, la autorización para realizar la aplicación de los instrumentos de medición Escala rasgo de metaconocimientos sobre estados emocionales (TMMS-24) y el cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS, aplicación que se realizara con conocimiento y asesoramiento del Dr. Yreneo Eugenio Cruz Telada, con CPsP Nro. 2819, teléfono 989094820. Asimismo, se adoptarán las medidas de seguridad cuidando la integridad psicológica del personal en el momento de la aplicación de los instrumentos de investigación mencionados, siendo voluntaria la participación, con el debido asentimiento informado y el compromiso de informar a su despescho los resultados de dicha investigación.

Agradezco por antelación se me brinde las facilidades del caso, para poder realizar lo solicitado con fines académicos; por lo cual hago propicia la ocasión para renovar mis sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

 Jennifer Daniela Manrique Carreño 74228778	 Miluska Zonaly Ramos Rodriguez 74233065	 Dr. Yreneo Eugenio Cruz Telada C. Ps.P 2819 DOCTOR EN PSICOLOGÍA
---	--	--

Ilo, 12 de julio de 2023
SECRETARIA
Recibido por: 
Fecha: 12-07-2023
Hora: 10:00 a.m.

ILO, 01 DE AGOSTO DEL 2023

CARTA N° 019 -2023-GRM-DIRESA-DRISI-ACLAS ALTO ILO-J

Se (a):
JENNIFER DANIELA MANRIQUE CARREÑO
MILUSKA ZONALY RAMOS RODRIGUEZ
PRESENTE

ASUNTO: AUTORIZACION PARA REALIZAR LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICION.

De mi especial consideración:

Me es grato dirigirme a Ud., para saludarlo cordialmente y a la vez dar respuesta a su solicitud presentado con fecha 12-07-2023, solicitando AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICION ESCALA RASGO DE METACONOCIMIENTOS SOBRE ESTADOS EMOCIONALES (TMMS-24) Y EL CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS. Al respecto se AUTORIZA a las Sras. JENNIFER DANIELA MANRIQUE CARREÑO y MILUSKA ZONALY RAMOS RODRIGUEZ, Bachilleres en Psicología de la Universidad José Carlos Mariátegui, con la finalidad de aportar a la investigación mencionada y con el compromiso de informar los resultados al Centro de Salud Alto Ilo.

Sin otro particular, nos despedimos de Ud., reiterándole los sentimientos de mi estima personal.

Atentamente,


ALEXANDER C. OSPINA MORALES
C. de Salud Mental Alto Ilo
I L O

LEMPRE
n. 486

Personas que Atendemos Personas!

UPIS Alto Ilo Chibaca
ILO - PERU

Teléfono: 452556

Anexo 7. Evidencia fotográfica





