

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE MEDICINA**  
**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**



**INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PERSONAL SANITARIO**  
**DE UN HOSPITAL II-1 DE LA PROVINCIA DE CUTERVO -**  
**CAJAMARCA, 2020**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE**  
**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR**

**FLORDELITA RUIZ TORO**

**ASESOR**

**JESSICA KATIUSKA TACANGA MONTES**

**<https://orcid.org/0000-0003-0819-8165>**

**Chiclayo, 2021**

**INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PERSONAL  
SANITARIO DE UN HOSPITAL II-1 DE LA PROVINCIA  
DE CUTERVO - CAJAMARCA, 2020**

PRESENTADA POR  
**FLORDELITA RUIZ TORO**

A la Facultad de Medicina de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el título de

**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

APROBADA POR

Elmer Díaz Villanueva  
PRESIDENTE

Nancy Llalud Malca de Bocanegra  
SECRETARIO

Jessica Katuska Tacanga Montes  
VOCAL

## Índice

<b>Resumen .....</b>	<b>4</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>5</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>6</b>
<b>Revisión de literatura .....</b>	<b>9</b>
<b>Antecedentes .....</b>	<b>9</b>
<b>Bases teóricas.....</b>	<b>10</b>
<b>Materiales y métodos.....</b>	<b>15</b>
<b>Resultados y discusión.....</b>	<b>18</b>
<b>Conclusiones.....</b>	<b>25</b>
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>26</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>27</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>31</b>

### **Resumen**

El personal sanitario se encuentra en primera línea de lucha contra el nuevo coronavirus el cual les ha generado malestar tanto a nivel físico y emocional, causándoles un desborde emocional reflejado en la falta de aceptación de emociones, el deficiente manejo del estrés, conflictos laborales y en algunos casos la mala atención de sus pacientes. Es por ello que este estudio tuvo como objetivo principal determinar los niveles de Inteligencia Emocional en el personal sanitario de un hospital II-1 la provincia de Cutervo – Cajamarca, 2020. Este trabajo se llevó a cabo con una muestra de tipo no probabilística de tipo intencional contando con 90 profesionales del sector salud. Se utilizó un diseño no experimental y de tipo descriptiva. La recolección de datos se realizó a través de la adaptación peruana del Inventario de Inteligencia Emocional de Bar - On. Los resultados demuestran que el personal de salud cuenta con un nivel promedio de inteligencia emocional.

**Palabras clave:** personal de salud, inteligencia emocional, emociones.

### **Abstract**

Healthcare personnel are on the front line of the fight against the new coronavirus, which has caused them discomfort both physically and emotionally, causing them an emotional overflow reflected in the lack of acceptance of emotions, poor stress management, labor conflicts and in some cases poor patient care. That is why this study had as its main objective to determine the levels of Emotional Intelligence in the health personnel of a hospital II-1 in the province of Cutervo - Cajamarca, 2020. This work was carried out with a non-probabilistic sample of the type intentional with 90 professionals from the health sector. A non-experimental and descriptive design was used. Data collection was carried out through the Peruvian adaptation of the Bar-On Emotional Intelligence Inventory. The results show that health personnel have an average level of emotional intelligence.

**Keywords:** health personnel, emotional intelligence, emotions.

## **Introducción**

La coyuntura actual que viene atravesando el mundo, a causa de una pandemia llamada Coronavirus, no solo viene afectando la salud física de la población sino la salud mental, parte de esta población es el personal de salud que se encuentran en primera línea de batalla contra este mal. Siendo uno de los principales recursos que cuentan con los conocimientos, habilidades y la motivación que les ayuda a lograr con eficacia sus objetivos. Dicho personal tiene como objetivo proteger y mejorar la salud en sus respectivas comunidades, convirtiéndose en la fuerza de trabajo sanitaria del mundo. Hoy en día están expuestos a un contexto que les genera tensión e inseguridad que cada vez está en aumento, es por ello que necesitan estar preparados para poder afrontar los nuevos retos de salud que se genera en la sociedad y al aumento de las ya existentes. (Organización Mundial de la Salud, 2006) es por ello que, existe una gran necesidad de aceptar y controlar sus emociones, debido a la gran demanda de pacientes y a la falta de capacidad para resolver problemas.

El Ministerio de Salud (2020) menciona que dicha coyuntura puede causar en la población y personal de salud problemas emocionales como: estrés, ansiedad, depresión, problemas de sueño, enojo, frustración, miedo, así mismo, problemas a nivel social: debilitamiento de vínculos interpersonales y de las redes de soporte; todos estos factores aumentan el riesgo de contraer problemas de salud mental. Sin embargo, la inteligencia emocional es un factor protector muy importante, ofrece a la población las capacidades de: empatía, escucha activa y gestión emocional (Sánchez, 2013). Permitiéndoles tener una respuesta adecuada y adaptativa que les permita sobrellevar dicha situación. Sin embargo, la carencia de dichas capacidades puede generar mala praxis, un bajo desempeño laboral, conflictos laborales y sobretodo la falta de autocontrol llevándolos a una escasa apertura al paciente.

Por otro lado, cabe mencionar que en los países de Latinoamérica la situación empieza a salirse de control a causa de la pandemia, entre ellos, Panamá, Perú, Bolivia y Ecuador han comunicado que sus sistemas de salud se están debilitando, dicha condición ha puesto en momentos críticos a diferentes regiones de países ya mencionados como la saturación de hospitales, escasez de personal sanitarios y colapso de servicios funerarios (Redacción El Comercio, 2020).

En el Perú el coronavirus ha causado 850 mil contagios de médicos y 65 fallecidos, como bien se sabe el personal de salud están entre las primeras víctimas de contagio debido

al esfuerzo que realizan para atender a la población, el personal que logran recuperarse regresan a sus labores, pero con miedo a contagiarse de nuevo o perder la vida (Redacción el Milenio, 2020).

En Loreto mientras se llevaba a cabo la visita del ministro de salud, la jefa de residentes de Medicina Interna del Hospital Regional de Loreto exhorto al ministro que ya no quiere ver a ninguno de sus colegas fallecer a causa de la pandemia, mencionó que el personal teme quedarse sin oxígeno y que tanto ellos como los pacientes tienen los mismos derechos y que a pesar de las dificultades todo el personal habría llegado a un acuerdo de atender y luchar por el bienestar de la población (Millán, 2020).

La región Cajamarca fue ajena a este contexto, en un momento se creyó que todo estaría bajo control gracias a las gestiones de las rondas campesinas, sin embargo, el haber cantado victoria antes de tiempo trajo ciertas consecuencias, el Cuerpo Médico del Hospital Regional Docente de Cajamarca dieron a conocer que 6 médicos y decenas de enfermeras dieron positivo para el nuevo coronavirus. A causa de ello se pudo evidenciar una enfermera con desequilibrio emocional, entre esbozos de llanto relató que es q al no poder hacer nada (Redacción La Rotativa, 2019).

En la provincia de Cutervo se evidenciaron 212 casos de contagio por Covid-19, de los cuales 28 pertenecen al personal de salud, pese a ello en el Hospital Santa María de Cutervo se presentaron ciertas irregularidades ante el cambio de las autoridades, la llegada de un nuevo Director haría que el personal de salud levante protestas ante las nuevas exigencias hasta el punto de querer dejar el servicio de atención Covid-19, sin embargo, el nuevo director no dejó el cargo, ello generó los constantes enfrentamientos con el personal, la protestas ante la DISA pidiendo el cambio inmediato (Redacción Canal N, 2020). Esta situación refleja la falta de autocontrol y resolución de problemas, lo cual conlleva a enfrentamientos entre colegas y el querer dejar de lado a sus pacientes.

Respecto a la inteligencia emocional, en los últimos años viene cobrando gran importancia en la psicología y en diferentes ámbitos organizacionales. “Es una variable que está ligada a los estilos de afrontamiento y al manejo adecuado de situaciones conflictivas” (Requena, 2019), es por eso que se ha transformado en un tema de gran relevancia dentro de las organizaciones, con el fin de conocer el funcionamiento de las emociones y de cómo

regulan la conducta del hombre en los diferentes aspectos de su vida, siendo uno de ellos el ámbito profesional.

Fernández (2010) mencionó que en el campo médico la inteligencia emocional es un factor indispensable, los médicos con habilidades comunicativas y emocionales, disminuyen la presión laboral y generan un grado de satisfacción en sus pacientes, es por ello que el desafío hoy en día es diseñar procedimientos que contribuya que los médicos tengan conocimiento de sí mismos y conseguir una comunicación efectiva tanto con sus colegas y pacientes.

En tal sentido se plantea la siguiente pregunta: ¿Cuáles es el nivel de Inteligencia Emocional en personal sanitario de un Hospital II-1 de la provincia de Cutervo - Cajamarca, 2020?

Es por ello que se planteó como objetivo general: Determinar el nivel de inteligencia emocional del personal sanitario de un hospital II-1 de la provincia de Cutervo - cajamarca, 2020. Y como objetivos específicos:

Identificar el nivel de inteligencia emocional por componentes: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y del estado de ánimo en general del personal sanitario de un hospital II-1 de la provincia de Cutervo - Cajamarca, 2020.

Identificar el nivel de inteligencia emocional según sexo y edad del personal sanitario de un hospital II-1 de la provincia de Cutervo - Cajamarca, 2020.

Identificar el nivel de inteligencia emocional según especialidad y tiempo de servicio del personal sanitario de un hospital II-1 de la provincia de Cutervo - Cajamarca, 2020.

Por otro lado, los resultados que se obtengan serán de gran beneficio, estos se harán llegar a las entidades máximas del nosocomio, permitiéndoles tomar decisiones y entre ellas la elaboración de un programa para la mejora o potencialización de dicha variable y para facilitar la adaptación ante situaciones nuevas, a la resolución adecuada de problemas, a la identificación de sus fortalezas y debilidades y ayudarles a superar obstáculos que no les permitan avanzar a nivel personal y profesional.

De ese mismo modo facultará a los profesionales de la salud mental la posibilidad de reinventar sus estrategias de intervención.

Mediante esta investigación se obtendrá mayor información sobre la variable en una realidad específica como un hospital y en un contexto totalmente nuevo para la población.



## **Revisión de literatura**

### **Antecedentes**

En una investigación realizada en México, sobre la Habilidades clínicas, inteligencia emocional percibida y desgaste laboral en médicos pasantes de servicio social, se tuvo como objetivo evaluar la relación entre: habilidades clínicas, inteligencia emocional percibida y desgaste laboral, para dicho estudio se contó con 56 médicos pasantes al servicio social y se hizo uso de los siguientes instrumentos: Cuestionario de Habilidades Clínicas; Inventario Burnout de Maslach y Trait Meta Mood Scale TMMS-24 que evalúa la inteligencia emocional percibida, los resultados demuestran una relación significativa entre ambas variables. En cuanto a la inteligencia emocional percibida se considera como un agente sustancial e indispensable en la labor clínica puesto que permite al personal médico tener altos niveles de percepción y transparencia emocional de sí mismo y de los demás permitiéndoles contar con adecuadas habilidades clínicas reflejadas en el trato con el paciente y contando con mayor satisfacción profesional y personal (Ortiz & Beltrán, 2019).

En España se hizo un estudio sobre Inteligencia emocional y manejo del estrés en profesionales de Enfermería del Servicio de Urgencias hospitalarias, como objetivo determinar los niveles de estrés y la relación de la inteligencia emocional y el estrés laboral, contando con la participación de 60 profesionales de enfermería, se hizo uso de un cuestionario anónimo y auto-administrado que incluía el Trait Meta-Mood Scale y el Cuestionario Breve de burnout. Los resultados demostraron que profesionales presentan niveles medios –altos de burnout, la inteligencia emocional guarda mucha relación con el estrés laboral, así mismo contribuye a la autorealización, parte del personal con mayor tiempo de experiencia cuentan con un adecuado manejo y aceptación emocional (Nespereira & Vázquez, 2017)

En una revisión teórica realizada en México en relación a la relevancia de la Inteligencia emocional en personal sanitario, concluyeron que es un factor fundamental, en el sector salud ayudando a los profesionales tanto en la comunicación asertiva y a descubrir sus habilidades interpersonales; así mismo, sería una clave esencial para: a) la conexión entre profesional de la salud – paciente buscando la complacencia y cuidado del paciente, b) satisfacción laboral y logrando un buen nivel de rendimiento y finalmente 3) desarrollo de

habilidades comunicativas tanto con el resto de personal y pacientes (Hernández & Dickinson, 2014).

En la ciudad de Huánuco se realizó una investigación sobre la inteligencia emocional en profesionales de salud nombrados del Hospital Carlos Showin Ferrer, tuvo como objetivo determinar los niveles de inteligencia en el personal ya mencionado, para ello se hizo uso del Inventario de inteligencia emocional de BarOn cuya confiabilidad fue realizada por Nelly Ugarriza y se trabajó con 43 profesionales, los resultados obtenidos mostraban que 23 contaban con un nivel desarrollado, 15 profesionales se encuentran en la categoría buena, y 5 profesionales se encuentran en la categoría por mejorar (Mendoza, 2019).

Por otro lado, en un estudio realizado en Tarapoto sobre la inteligencia emocional de los profesionales médicos y la calidez de atención percibida por los pacientes del Hospital II – 2 Tarapoto, se aplicó el instrumento para medir la Inteligencia Emocional y el Instrumento para medir la calidez de atención, ambos creados por el autor de la investigación, se encontró que existe una relación positiva entre ambas variables estudiadas. Respecto a la inteligencia emocional el 85% de los profesionales cuentan con un nivel alto, mientras que el 15% se encuentra en un nivel medio. Por otra parte, se encontró una relación entre la autoconciencia emocional, autorregulación y la empatía, demostrando que gran parte del personal sanitario cuentan con la capacidad de controlar su temperamento y cuentan con la competencia para reconocer las emociones de sus pacientes logrando una adecuada atención (Peña, 2018).

En Lima se realizó una investigación acerca de la Inteligencia Emocional en el Personal de Salud del Hospital Jorge Voto Bernales del Distrito de Santa Anita, tuvieron como objetivo determinar los niveles de inteligencia emocional en el personal de salud de dicho hospital, para ello se hizo uso del instrumento TMMS-24, los resultados muestran que el personal sanitario cuenta con una categoría promedio de inteligencia emocional, en efecto saben afrontar situaciones complicadas, tienen un pensamiento flexible, y cuentan con un adecuado manejo del estrés y de sus emociones (Conde, 2018).

### **Bases teóricas**

#### **Definiciones de Inteligencia emocional**

El primer acercamiento al concepto de inteligencia emocional la dio Gardner en su modelo de inteligencias múltiples, entre estas figuraba la inteligencia interpersonal que es considerada como la capacidad del hombre de conocer sus emociones, sentimiento, fortalezas

y debilidades (como se citó en Macías, 2002).

Posteriormente la inteligencia emocional ya es definida como una habilidad por Mayer y Salovey agrupándolas de la siguiente manera: En primer lugar, la habilidad de percibir, valorar y expresar las emociones, en segundo lugar, para comprender las emociones y finalmente la regulación emocional. Las habilidades descritas ayudan con el desarrollo emocional e intelectual de la persona (como se citó en Fernández & Extremera, 2005).

Por otro lado, Goleman (1995) considera a la inteligencia emocional en primer lugar, como una capacidad que permite aceptar y distinguir sentimientos y emociones de sí mismo y de los demás. En segundo lugar, como la capacidad de automotivarse y dirigir las relaciones interpersonales

Otro autor importante es Bar-On que define a la inteligencia emocional como un grupo de aptitudes emocionales y sociales que permiten al hombre procesar y enfrentar situaciones del entorno (como se citó en Ugarriza & Pajares, 2005).

La inteligencia emocional es una capacidad adaptativa que nos ayuda a entender las emociones propias y la de los demás, así mismo es un agente socializador.

### **Modelos de Inteligencia Emocional**

#### **Modelo de habilidades de Mayer y Salovey**

Este es uno de los modelos más utilizados en la actualidad, sin embargo, sus autores reformulaban de manera paulatina su modelo, en 1990 introdujeron a la Empatía como componente, entre el año 1997 y 2000 realizaron diversas modificaciones hasta que lograron cimentarlo como un modelo de habilidades entre ellas incluyeron: la percepción emocional, la facilitación emocional, comprensión emocional, dirección emocional y la regulación reflexiva. La primera, se refiere al reconocimiento de emociones propias y ajenas, la segunda, relaciona las emociones con las sensaciones, la tercera, es la capacidad de relacionar una emoción con otra, la cuarta, es la regulación de uno mismo y de los demás y finalmente la quinta, se refiere al crecimiento personal (García & Giménez, 2010).

#### **Modelo de Goleman**

Es considerado uno de los modelos más populares de la Inteligencia emocional ya que es el más actual y el que está teniendo gran impacto en la sociedad. Entre los componentes que lo conforman están la conciencia de uno mismo, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. La primera es el conocimiento de los estados

internos de uno mismo, la segunda es el control de impulsos, la tercera hace referencia a las conductas que dirigen el cumplimiento de objetivos, la cuarta es la capacidad de ponerse en el lugar del otro y finalmente la quinta es la buena comunicación con los demás (García & Giménez, 2010).

### **Modelo de Reuven Bar-On: la inteligencia socio-emocional**

Ugarriza (2001) menciona que este es un modelo multifactorial el cual será descrito a continuación:

En primer lugar, están los componentes Intrapersonales que son: la Comprensión Emocional de sí mismo, la asertividad, el autonecepto, la autorrealización y la independencia: la primera es la habilidad de comprender, conocer y diferenciar las emociones y sentimientos personales, la segunda es la habilidad para expresar pensamientos, creencias y sentimientos sin dañar a los demás, la tercera es la habilidad de respeto a sí mismo y la identificación de aspectos positivos y negativos, capacidad para realizar lo que se quiere y se puede y capacidad de autodirección y seguridad de sí mismo.

En segundo lugar, se encuentran los componentes Interpersonales, que está constituido por: la empatía, las relaciones Interpersonales y la responsabilidad Social. La primera es la habilidad de entender la realidad ajena de los demás, la segunda hace referencia a la habilidad para establecer relaciones satisfactorias y la tercera es la habilidad para mostrar compromiso con un grupo de pares.

En tercer lugar, está la Adaptabilidad, engloba tres componentes: la solución de problemas, la prueba de realidad y la flexibilidad: la primera es la habilidad para identificar, definir los problemas y generar soluciones, la segunda es la capacidad de saber diferenciar entre lo que objetivo y lo subjetivo y la tercera es la capacidad de adaptar nuestras emociones, pensamientos y conductas a condiciones cambiantes.

En cuarto lugar, se encuentra el Componente del manejo de Estrés: Tolerancia al estrés Control de impulsos: capacidad para sobrellevar eventos adversos y situaciones estresantes.: habilidad para resistir y controlar las emociones, impulsos y tentaciones.

Finalmente, el componente del estado de ánimo en general, que está constituido por la felicidad que es la capacidad de sentirse satisfecho y expresar emociones positivas, y el optimismo es la capacidad de mantener una actitud positiva frente a la adversidad.

### **Factores de la Inteligencia Emocional**

Los factores que influyen en el desarrollo de la Inteligencia emocional son: los Personales, el ser humano debe conocer sus emociones, saber cuándo estas le afectan y cómo influyen en su estado de ánimo y comportamiento, de tal modo que sepa gestionarlas y lograr una homeostasis, debe conocer que no es bueno reprimirlas ni mucho menos dejarse manejar por ellas, por otro lado, aprender a automotivarse y dirigir sus emociones hacia un objetivo; otro factor importante es el social, con el reconocimiento e interpretación de las emociones de los demás, teniendo empatía y permitiendo la mejoría de las relaciones interpersonales y el desarrollo de habilidades que faciliten la interacción con la sociedad (Pineda, 2015).

Otro factor importante es el familiar, los padres son la primera fuente de conocimiento y manejo de sus emociones, estos deberán mostrar mayor apertura a las necesidades de sus hijos, serán un pilar para que estos se apoyen cuando necesiten atención, cuidado y amor y contribuirán a la construcción de la seguridad y adaptabilidad de sus hijos (Muñoz, 2016).

### **Inteligencia emocional y género**

Si bien las emociones son procedimientos estereotipados que se insertan gradualmente en los individuos, incluye algunas formas en las que la sociedad y la cultura modifican o moldean las emociones. Cada persona es un mundo diferente, porque todos han pasado por situaciones diferentes en su vida. La cultura en la que vivimos puede enseñarnos a controlar y manifestar ciertas expresiones emocionales. En cuanto a la regulación emocional dentro de las diferencias de género es bien conocido que las mujeres puedan llorar libremente y los hombres deben contener las lágrimas (García, 2019).

Nolen-Hoeksema y Girgus plantean que se produce una interacción entre algunos rasgos de personalidad, más prototípicos en mujeres que en hombres, como bajos niveles de asertividad, mayor utilización de estrategias de afrontamiento basadas en la rumiación más que el afrontamiento activo, menores niveles de agresión y dominio de las relaciones interpersonales, y ciertos cambios sociales y fisiológicos, que serían los responsables conjuntamente del desarrollo de mayores niveles depresivos (como se citó en López, 2016).

## **Estadios del desarrollo según Papalia**

### **Adulthood emergente y temprana**

Papalia, Wendkos y Duskin (2010) mencionan que esta etapa comienza a partir de los 20 años hasta los 29, este periodo comprende un aserie de cambios, los jóvenes son autosuficientes y asumen la responsabilidad de los servicios familiares, así mismo profesionalmente en la carrera que eligieron. Esta etapa se considera Etapa de exploración completa. En esta etapa se puede hablar de una madurez, sin embargo, aún no hablamos de una madurez psicológica, es por ello que esto dependerá del descubrimiento de la identidad, el desarrollo de valores y las relaciones interpersonales, cabe mencionar que la autonomía, el autocontrol y la responsabilidad personal son considerados otros indicadores de madurez en esta estadio de la adultez.

En cuanto a la inteligencia emocional los adultos jóvenes tienden a ser impactados por sus emociones. Dicha variable puede influenciar en las relaciones personales, los jóvenes que cuentan con altos niveles son propensos a tener una relación saludable tanto con padres y amigos y suelen brindar apoyo emocional a otros mientras que los que tienen un nivel bajo suelen ser jóvenes con adicción a las sustancias psicoactivas y el alcohol. Por otro lado, se deduce que la inteligencia emocional en esta etapa es factor predictor del éxito (Papalia, Wendkos y Duskin, 2010).

Respecto a la adultez temprana está comprendida entre los 29 y 39 años. En esta etapa el pensamiento posformal suele tomar mayor cuando las emociones suelen interferir en la toma de decisiones (Papalia, Wendkos y Duskin, 2010).

### **Adulthood media**

En cuanto a esta etapa está comprendida entre los 40 a 65 años, si bien es cierto es arbitrario ya que no es conocido su comienzo y su final. Respecto a las emociones los autores mencionan que existe cierta relación entre las emociones negativas como la ansiedad y desesperación y la mala salud física y mental, mientras que las emociones positivas como la esperanza tienen que ver con una buena salud física y una larga vida (Papalia, Wendkos y Duskin, 2010).

## **Materiales y métodos**

### **Diseño de la investigación**

El presente estudio fue de diseño no experimental, debido a que no se hará manipulación de la variable. Asimismo, es de tipo descriptivo ya que se va a describir y fundamentar varios aspectos del fenómeno estudiado, se va a determinar frecuencias de los niveles de la inteligencia emocional del personal sanitario (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

### **Participantes.**

La población estudiada estuvo constituida por profesionales del sector salud de un hospital II-1 de la provincia de Cutervo – Cajamarca, se contó con profesionales de ambos sexos y de nacionalidad peruana. Para esta investigación contó con: personal de medicina, enfermería, técnicos en enfermería, obstetras, biólogos, psicólogos y trabajadores sociales.

Se utilizó una muestra no probabilística, de tipo intencional, ya que se trabajó con todos los profesionales que cumplieron con los criterios de selección, siendo 90 los profesionales de la salud, de los cuales el 57% fueron mujeres y el 43% varones; cuyo rango de edad se encontró entre 22 a 65 años ( $m= 35.0$ ,  $DE= 10.3$ ).

Como criterios de inclusión se consideró que sean profesionales de la salud cuyas edades serian mayor a 22 años y aquellos que aceptaron participar de la investigación, cuyas respuestas fueran recolectadas dentro de un rango de 2 semanas.

Se excluyó aquellos que laboran en el área administrativa, personal que se encontraron de vacaciones y aquellos que no desearon participar de la investigación.

Se eliminó, todo cuestionario que se entregó incompleto, vacío o sin datos sociodemográficos que se necesitaron para la presente investigación, y se eliminaron aquellos que habiendo recibido el cuestionario decidieron no participar.

### **Técnicas e instrumentos.**

La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y para ello se primero se hizo uso de una ficha sociodemográfica en la cual se recopilaban datos como: edad, sexo, especialidad, tiempo de servicio y correo electrónico del participante (Anexo A). Asimismo, se hizo uso del cuestionario EQ-I (Bar-on Emotional Quotient Inventory) el cual pretende

medir una serie de facultades no cognitivas, fue adaptado a la realidad peruana por Nelly Ugarriza (ver Anexo B) (Ugarriza, 2001). Este cuestionario cuenta con 133 ítems, 5 componentes: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y el estado de ánimo en general; Los ítems son de tipo Likert cuyas etiquetas son: 1 = Rara vez o nunca es mi caso, 2 = Pocas veces es mi caso, 3 = A veces es mi caso, 4 = Muchas veces es mi caso, 5 = Con mucha frecuencia o siempre es mi caso. Cuenta con propiedades psicométricas adecuadas, toda la escala obtuvo un alfa de Cronbach de 0.95.

### **Procedimientos.**

Para la recolección de los datos, se tuvo que presentar la resolución de aprobación del comité de ética a la Dirección subregional de salud Cutervo, para dar pie a la investigación dicha institución aprobó el proyecto y brindó una carta de presentación solicitando todas las facilidades para la ejecución del (Anexo C). Posteriormente se hizo entrega de la carta de presentación a la institución elegida. La aplicación de instrumento fue de manera presencial contando con todos los implementos de bioseguridad, la duración aproximada por cada encuesta fue de 45 min, y la aplicación en general de dos semanas.

### **Aspectos éticos.**

Este trabajo de investigación fue presentado al Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo el cual fue evaluado y aprobado mediante una resolución (Anexo D).

Así mismo este trabajo de investigación fue analizado por el software de antiplagio Turnitin obteniendo un 17% de similitud. (Anexo E).

Por otro lado, para el uso del instrumento de evaluación se requirió del permiso correspondiente de la autora de la adaptación peruana (Anexo F).

Respecto al cumplimiento de los principios éticos se garantizó el respeto por los participantes, teniendo en cuenta su autonomía al momento de la toma de decisiones.

Otro aspecto fundamental fue la libertad de los participantes, es por ello que se les brindó un consentimiento informado (Anexo G) para aceptar o negarse participar en la investigación, así como también retirarse en el momento que se crea oportuno, sin riesgo alguno. Cabe mencionar que, en dicho documento se estipuló los objetivos, importancia, los riesgos, beneficios y la finalidad del estudio.



Respecto al de la beneficencia, se veló por el bienestar físico y mental del participante siendo una prioridad evitando algún riesgo posible.

Al realizar este trabajo se dio énfasis a la confidencialidad, es decir que la información recopilada fue confidencial y no se utilizó para ningún otro propósito.

### **Procesamiento y análisis de datos.**

Los resultados se establecieron de acuerdo los procesos de la plantilla de corrección, datos obtenidos fueron ordenados en una base de datos en Microsoft Excel (versión 2016), la cual posteriormente fue analizada en el software de acceso libre Jamovi, permitiendo obtener resultados de acuerdo a los objetivos planteados y la presentación en tablas siguiendo las normas APA.

## Resultados y discusión

### Nivel de Inteligencia emocional del Personal Sanitario

Se encontró que un 74.4% del personal sanitario del hospital II.1 de la provincia de Cutervo cuentan con un nivel promedio de inteligencia emocional, el 14.4% del personal sanitario cuentan con un nivel bajo de inteligencia emocional y el 11.1% un nivel alto de inteligencia emocional (ver tabla 1).

Tabla 1

*Nivel de inteligencia emocional del personal sanitario de un hospital II-1 de la provincia de Cutervo - Cajamarca, 2020.*

Niveles	%
Alto	11.1 %
Promedio	74.4 %
Bajo	14.4 %

Dichos resultados guardan relación con los resultados de la investigación realizada por Conde (2018) los cuales muestran que el personal sanitario que cuenta con una categoría promedio de inteligencia emocional, son aquellos que por efecto saben afrontar situaciones complicadas, tienen un pensamiento flexible, y cuentan con un adecuado manejo del estrés y de sus emociones.

La inteligencia emocional es una variable indispensable en el ámbito de la salud puesto que va a permitir que el personal cuente con óptimos niveles de percepción y transparencia emocional de sí mismo y de los demás, permitiéndoles desarrollar adecuadas habilidades clínicas las cuales se verán reflejadas en el trato con el paciente, por otro lado, ayudará a lograr mayor satisfacción profesional y personal (Ortiz & Beltran, 2019).

### Nivel de inteligencia emocional según los componentes del Ice Baron

Los componentes que han obtenido un mayor porcentaje en el nivel promedio respectivamente son: interpersonal con 85.6%, el componente de adaptabilidad con 64.4% y el componente de manejo de estrés con 67.8%; por otro lado, el componente intrapersonal obtuvo un nivel alto con 26.7%, y el componente del estado de ánimo en general obtuvo un 42.2% en un nivel alto y promedio (ver tabla 2).

Tabla 2

*Nivel de inteligencia emocional por componentes: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y del estado de ánimo en general del personal sanitario de un hospital II-1 de la provincia de Cutervo - Cajamarca, 2020.*

Componentes	Nivel		
	Alto	Promedio	Bajo
Intrapersonal	26.7 %	60.0 %	13.3 %
Interpersonal	0.0%	85.6 %	14.4 %
Adaptabilidad	0.0%	64.4 %	35.6 %
Manejo del estrés	18.9 %	67.8 %	13.3 %
Estado del ánimo en general	42.2 %	42.2 %	15.6 %

Los resultados encontrados difieren con los de la investigación de Mendoza (2019), en los cuales se encontró niveles altos en los componentes.

Los componentes de la inteligencia emocional permiten estar en contacto con las emociones y las de los demás, generar optimismo y tener la facilidad para la expresión de los sentimientos y emociones, generan la confianza en sí mismos para la realización de metas y ayudan a mantener la calma ante situaciones que generen estrés y ansiedad (Ugarriza, 2002), sin embargo las circunstancias de la coyuntura actual han demostrado lo contrario viéndose en al presente investigación porcentajes nulos en adaptabilidad e interpersonal, ya que el personal de salud no estaban preparados para afrontar la situación

y por otro lado por no tener habilidades personales, sumado a ello la falta de equipos de protección personal, contagio de cierta parte del personal, algunos de ellos pierden la vida, en otros causa problemas de salud mental entre ansiedad, depresión y estrés, generando la falta de solución de problemas, la mala comunicación entre colegas, la poca adaptabilidad a las circunstancias y el bajo manejo de estrés.

### **Nivel de inteligencia emocional según sexo**

En cuanto al nivel de inteligencia emocional por sexo se evidencia que tanto el sexo femenino y masculino se encuentran en el nivel promedio con 73% y el 77% respectivamente, sin embargo, se puede visualizar que el sexo femenino cuenta con un nivel más alto con un porcentaje de 12% que el sexo masculino (ver tabla 3).

Tabla 3

*Nivel de inteligencia emocional según sexo del personal sanitario de un hospital II-1 de la provincia de Cutervo - Cajamarca, 2020.*

<b>Sexo</b>	<b>Nivel</b>		
	<b>Alto</b>	<b>Promedio</b>	<b>Bajo</b>
Femenino	12%	73%	16%
Masculino	10%	77%	13%

Dichos resultados son coherentes con otros estudios realizados (García, 2019; López, 2016), en los cuales se encontró que las mujeres tienden a obtener niveles altos de inteligencia emocional.

Las mujeres son educadas emocionalmente para ser sociables, amorosas y ser una figura de apoyo, respecto a la regulación emocional, suelen conmoverse e incluso lloran con facilidad, mientras que los hombres necesitan reprimir sus emociones, porque de lo contrario mostrarían debilidad.

### **Nivel de inteligencia emocional por edad**

En cuanto al nivel de inteligencia emocional por edad, fueron agrupadas según los estadios del desarrollo humano respecto a la adultez de Papalia, Wendkos y Duskin (2010), se evidencia que los adultos emergentes cuyas edades oscilan entre 22 y 29 años cuentan con mayor porcentaje en el nivel promedio con un 78% y nivel bajo con un porcentaje 19%, en cuanto a los adultos tempranos de edades de 30 a 39 años cuentan con un nivel promedio con un 78% por otro lado tienen un nivel bajo con un 13%, el personal de la adultez media cuyas edades oscilan entre 40 a 65 años obtuvieron un 69 % siendo correspondiente al nivel promedio y un 19 % en un nivel alto(ver tabla 4).

Tabla 4

*Nivel de inteligencia emocional según edad del personal sanitario de un hospital II-1 de la provincia de Cutervo - Cajamarca, 2020.*

<b>Edad</b>	<b>Nivel</b>		
	<b>Alto</b>	<b>Promedio</b>	<b>Bajo</b>
22-29 a.	4%	77%	19%
30-39 a.	9%	78%	13%
40-65 a.	19%	69%	13%

Tal como lo describe Papalia, Wendkos y Duskin (2010), los adultos emergentes y tempranos suelen dejarse llevar por sus emociones, los jóvenes con altos niveles de inteligencia emocional suelen tener relaciones interpersonales saludables, así mismo con la madurez psicológica son capaces de tomar de decisiones y afrontar los problemas.

Los resultados muestran que en su mayoría los jóvenes emergentes- tempranos cuentan con una inteligencia emocional normal, debido a que muestran mayor predisposición a realizar sus actividades, logrando mayor satisfacción personal y proyectándose hacia mayores logros en su vida profesional.

### **Nivel de inteligencia emocional por especialidad**

Respecto a los niveles de inteligencia emocional según especialidad; en cuanto a los profesionales de biología obtuvieron un nivel alto y promedio con porcentajes de 30% y

67% respectivamente, los profesionales de enfermería obtuvieron mayor puntaje en el nivel promedio con un 76% y un nivel bajo con 24%. Los profesionales de enfermería técnica obtuvieron mayor porcentaje en el nivel promedio con un 72%. Los profesionales de medicina obtuvieron mayor porcentaje en el nivel promedio con un 57%, mientras que los profesionales de obstetricia obtuvieron un nivel promedio con un porcentaje de 83%, los profesionales de psicología y trabajo social obtuvieron un nivel promedio con 100% respectivamente (ver tabla 5).

Tabla 5

*Nivel de inteligencia emocional según especialidad del personal sanitario de un hospital II-1 de la provincia de Cutervo - Cajamarca, 2020.*

Especialidad	Nivel		
	Alto	Promedio	Bajo
Biología	33%	67%	0%
Enfermería	0%	76%	24%
Enfermería Técnica	19%	72%	8%
Medicina	29%	57%	14%
Obstetricia	0%	83%	17%
Psicología	0%	100%	0%
Trabajadores Social	0%	100%	0%

Por otro lado los resultados muestran que en su mayoría los profesionales se ubican en un nivel medio, dichos resultados pueden deberse a diferentes factores, entre ellos el sueldo percibido, además de laborar en la institución estatal prestan sus servicios en clínicas particulares lo cual generan otros ingresos económicos, en otros casos no se presentan las mismas oportunidades, pese a ello estas circunstancias entre otras interfieren en la habilidad de la satisfacción personal y profesional, lo cual está implicado en el desarrollo de la Inteligencia Emocional (Marquina, 2012).

### Nivel de inteligencia emocional por tiempo servicio

En cuanto al tiempo de servicio se puede evidenciar que el personal con un tiempo de servicio de 3 a 6 meses obtuvo un nivel promedio con un 79%. El personal con un tiempo de servicio de 1 a 5 años se ubica en un nivel promedio con 73%, el personal con 6 a 10 años de servicio también obtuvieron un nivel promedio con 68%, el personal con 11 a 13 años de servicio obtuvieron un nivel promedio con un 100% y el personal con mayor tiempo de servicio entre 30 a 40 años se ubican en un nivel promedio con 67% y cabe resaltar que cuenta con nivel alto a diferencia del resto de personal (ver tabla 6).

Tabla 6

*Nivel de inteligencia emocional por tiempo de servicio del personal sanitario de un hospital II-1 de la provincia de Cutervo - Cajamarca, 2020.*

T. De Servicio	Nivel		
	Alto	Promedio	Bajo
<b>3-6 Meses</b>	0%	79%	21%
<b>1-5 Años</b>	11%	73%	16%
<b>6-10 Años</b>	21%	68%	11%
<b>11-13 Años</b>	0%	100%	0%
<b>30-40 Años</b>	33%	67%	0%

Estos resultados son coherentes con los que se encontró en la investigación de Nespereira y Vásquez (2017) donde encontraron que parte del personal con mayor tiempo de experiencia cuentan con un adecuado manejo y aceptación emocional.

Respecto a los resultados encontrados en cuanto a los bajos niveles de cierta parte del personal con menor tiempo de servicio puede explicarse a que estos prestaron su servicio en la coyuntura actual ante la demanda del personal de salud lo cual genera mayor susceptibilidad a los factores estresantes ello a causa de la falta de seguridad y adaptabilidad,

al contrario, el personal con mayor tiempo de servicio, es rutinario la labor que realizan día a día por el mismo hecho de laborar varios años en el mismo nosocomio.



## **Conclusiones**

Se encontró que el personal de salud de un hospital II-1 de Cutervo cuenta con un nivel promedio de Inteligencia Emocional.

Respecto a los componentes de la inteligencia emocional se encontró que el personal de salud obtuvo un nivel medio en los componentes: interpersonal, de adaptabilidad, el manejo del estrés y el estado de ánimo en general mientras que en el componente intrapersonal obtuvieron un nivel alto.

En cuanto al nivel de inteligencia emocional por sexo se evidencia que tanto el sexo femenino y masculino se encuentran en el nivel, sin embargo, el sexo femenino cuenta con un nivel más alto que el sexo masculino.

Respecto al nivel de inteligencia emocional por edad, se evidencia que los adultos emergentes cuentan el nivel promedio de inteligencia emocional al igual que los adultos tempranos, mientras los personales de la adultez media obtuvieron un nivel alto.

Por otro lado, los niveles de inteligencia emocional según especialidad; en cuanto a los profesionales de biología obtuvieron un nivel medio alto, los profesionales de enfermería cuenta con un nivel promedio bajo, el personal de enfermería técnica cuenta con un nivel promedio, los profesionales de medicina obtuvieron un nivel promedio al igual que el personal de obstetricia, los profesionales de psicología y trabajo social obtuvieron un nivel promedio de inteligencia emocional.

En cuanto al tiempo de servicio se encontró que el personal con un tiempo de servicio de 3 a 6 meses obtuvo un nivel promedio El personal con un tiempo de servicio de se ubica en un nivel promedio, el personal con 6 a 10 años de servicio también obtuvieron un nivel promedio al igual que el personal con 11 a 13 años de servicio obtuvieron un nivel promedio y el personal con mayor tiempo de servicio entre 30 a 40 años obtuvieron mayor porcentaje que el resto en el nivel alto.

**Recomendaciones**

Se recomienda realizar más estudios sobre la inteligencia emocional ya sea en personal de salud u otros ámbitos.

Por otro lado, se recomienda a los profesionales de la salud mental reinventar sus estrategias de intervención para fortalecer la inteligencia emocional.

Así mismo se recomienda a la institución donde se realizó el trabajo de investigación que de acuerdo a los resultados planifiquen un programa para reforzar la variable estudiada y de eso modo el personal esté preparado para el mejor manejo de sus emociones y la adaptabilidad a situaciones nuevas.

## Referencias

- Canal N. (24 de junio de 2020). Cajamarca: Dos médicos del Hospital Santa María de Cutervo tuvieron altercado. *Canal N.* Recuperado de:  
<https://canaln.pe/actualidad/cajamarca-dos-medicos-protagonizaron-incidente-hospital-santa-maria-cutervo-n418273>
- Conde, B. L. (2018). *Inteligencia Emocional en el Personal de Salud del Hospital Jorge Voto Bernales del Distrito de Santa Anita, 2017.* (Tesis de pregrado). Recuperado de:  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2698>
- El Comercio. (14 de julio 2020). “Es un enorme cuello de botella”: La pandemia desborda a Latinoamérica y colapsa sus frágiles sistemas de salud. *El Comercio.* Recuperado de:  
<https://elcomercio.pe/mundo/latinoamerica/coronavirus-la-pandemia-desborda-a-latinoamerica-y-colapsa-sus-fragiles-sistemas-de-salud-covid-19-peru-brasil-bolivia-colombia-chile-noticia/?ref=ecr>
- El Milenio. (25 de junio de 2020). Por covid-19, en Perú hay 65 muertes de personal médico y más de mil 800 contagios. *Milenio 2020.* Recuperado de:  
<https://www.milenio.com/internacional/coronavirus-peru-mil-800-casos-65-muertes-medicos>
- Fernández, P. (2010). Inteligencia emocional para médicos del siglo XXI. *El medico*, (112). Recuperado de:  
[http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/IE\\_para\\_medicos.pdf](http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/IE_para_medicos.pdf)
- Fernández, P. & Extremera, N. (2009). La Inteligencia Emocional y el estudio de la felicidad. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 66(23.3), 85-108. Recuperado de:  
[http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/pdf35estudio\\_felicidad.pdf](http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/pdf35estudio_felicidad.pdf)

- García, A. (2019). Neurociencia de las emociones: la sociedad vista desde el individuo. Una aproximación a la vinculación sociología-neurociencia. *Sociológica*, 96, 39-71. Recuperado de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0187-01732019000100039](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-01732019000100039)
- García, M. & Giménez, S.I. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Espiral Cuadernos del Profesorado*, 3(6), 43-52. Recuperado de: <http://www.cepcuevasolula.es/espiral>.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Editorial Kairós, S.A. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books/about/Inteligencia\\_emocional.html?id=YuybDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp\\_read\\_button&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books/about/Inteligencia_emocional.html?id=YuybDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Hernández, C.I. & Dickinson, M. E. (2014). Importancia de la inteligencia emocional en Medicina. *Investigación en educación Médica*, 3(11), 155-160. Recuperado de: [http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/A3Num11/06AR\\_IMPORTANCIA\\_DE\\_LA\\_INTELIGENCIA.pdf](http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/A3Num11/06AR_IMPORTANCIA_DE_LA_INTELIGENCIA.pdf)
- Organización mundial de la salud (2020). *Informe de salud en el mundo*. Recuperado de: <https://www.who.int/whr/2006/chapter1/es/>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill Education.
- La Rotativa. (11 de julio de 2020). Nueve médicos y más de 10 enfermeras con COVID-19 en el Hospital Regional Cajamarca. *La Rotativa*. Recuperado de: <http://www.larotativa.pe/nueve-medicos-y-mas-de-10-de-enfermeras-con-covid-19-en-el-hospital-regional-cajamarca/>
- López, S. (2016) *Regulación emocional y género: Un estudio exploratorio con estudiantado de grados feminizados*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: [http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/161877/TFG\\_Lopez%20Usero%20C%20Sandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/161877/TFG_Lopez%20Usero%20C%20Sandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Macias, M. A. (2002). Las múltiples inteligencias. *Psicología desde el Caribe*, (8), 26-38. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/213/21301003.pdf>
- Mendoza, S. L. (2019). *la inteligencia emocional en profesionales de salud nombrados del Hospital Carlos Showin Ferrer - II E, huánuco, 2018*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2330>
- Millán, A. (24 de abril de 2020). Coronavirus en Perú "Se van a morir a sus casas porque no tenemos camas": la desesperada situación que se vive en la región peruana de Loreto por el covid-19. *BBC News Mundo*. Recuperado de: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-52413260>
- Ministerio de salud (2020). *Cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del Covid – 19*. Recuperado de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5000.pdf>
- Muñoz, C. (2016). *Inteligencia Emocional: el secreto para una familia feliz*. [versión PDF]. Recuperado de: <http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM007172.pdf>.
- Marquina, R. J. (2012). *Inteligencia emocional y calidad de vida en Personal de salud de 4 hospitales del Sector público de lima*. (Tesis de maestría). Recuperado de: <file:///C:/Users/hp/Downloads/tesis-150807195158-lva1-app6892.pdf>
- Nespereira, T. & Vásquez, M. (2017). Inteligencia emocional y manejo del estrés en profesionales de Enfermería del Servicio de Urgencias hospitalarias. *ELSEVIER*, 27(3), 172-178. Recuperado de: <https://kundoc.com/pdf-inteligencia-emocional-y-manejo-del-estres-en-profesionales-de-enfermeria-del-se.html>
- Organización mundial de la salud (2020). *Informe de salud en el mundo*. Recuperado de: <https://www.who.int/whr/2006/chapter1/es/>
- Ortiz, R. & Beltrán, B. E. (2019). la Habilidades clínicas, inteligencia emocional percibida y desgaste laboral en médicos pasantes de servicio social. *Investigación en educación Médica*, 8(28), Recuperado de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-50572019000100076&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-50572019000100076&script=sci_arttext)

- Otzen, T. & Mnterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1):227-232. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Palacios, W. (2017). Inteligencia Emocional vs Inteligencia Racional. Recuperado de: [nteligenciaemocionalvsracionalw.blogspot.com/2017/05/inteligencia-emocional-vs-inteligencia.html#:~:text=La%20diferencia%20es%20que%3A%20%20el,a%20hacer%20es%20el%20racional.](http://nteligenciaemocionalvsracionalw.blogspot.com/2017/05/inteligencia-emocional-vs-inteligencia.html#:~:text=La%20diferencia%20es%20que%3A%20%20el,a%20hacer%20es%20el%20racional.)
- Papalia, D.; Wendkos, S. & Duskin, R. (2010). *Desarrollo Humano*. México: MacGraw-Hill Companies.
- Peña, J. L. (2018) *La inteligencia emocional de los profesionales médicos y la relación con la calidez de atención percibida por los pacientes en el Hospital II – 2 Tarapoto – Periodo junio – agosto 2016*. (Tesis de maestría). Recuperado de: <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3395?show=full>
- Pineda, A. L. (2015). *Componentes de inteligencia emocional que presentan los alumnos de Preparatoria del año 2014 del colegio externado de San José, y su relación con el rendimiento académico*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <https://docplayer.es/49637407-Universidad-rafael-landivar-facultad-de-humanidades-licenciatura-en-educacion-y-aprendizaje.html>
- Requena, D. P. (2019). *Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout En Trabajadores del Centro de Salud San Juan De Miraflores*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: [http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3005/UNFV\\_REQUENA\\_ORTIZ\\_DE\\_ORU%C3%89\\_DIANA\\_PRYSCILA\\_TITULO\\_PROFESIONAL\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3005/UNFV_REQUENA_ORTIZ_DE_ORU%C3%89_DIANA_PRYSCILA_TITULO_PROFESIONAL_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rose, J. (2015). *Inteligencia Emocional, Rasgos de Personalidad e Inteligencia Psicométrica en Adolescentes*. (Tesis doctoral). Recuperado de: <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/310420/TJRMJ.pdf?sequence=1>

Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Persona*, (4), 129-160. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147118178005.pdf>

Ugarriza, N. & Pajares. L. (2005). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn ICE: NA, en una muestra de niños y adolescents. *Persona*, (8), 11-58. Recuperado: <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147112816001.pdf>

**Anexos**

## Anexo A

**Cuestionario Sociodemográfico**

Estimado participante del estudio de Inteligencia emocional en el personal sanitario de la provincia de Cutervo- Cajamarca, 2020. Para ello se le pedirá llenar este pequeño cuestionario sociodemográfico:

**Edad:****Sexo:** ( )femenino ( )masculino**Rama de las ciencias de la salud en la que labora:****Correo electrónico:****Años de servicio en el ámbito sanitario:****Religión:****Procedencia:****Fecha:**



## Anexo B

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

Rara vez o nunca es mi caso

Pocas veces es mi caso

A veces es mi caso

Muchas veces es mi caso

Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.

### Instrucciones

Lee cada una de las frases y selecciona UNA de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. Marca con un aspa el número.

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

	1	2	3	4	5
1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.					
2. Es duro para mí disfrutar de la vida.					
3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.					
4. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.					
5. Me agradan las personas que conozco.					
6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.					
7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.					
8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).					

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

44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.					
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.					
46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.					
47. Estoy contento(a) con mi vida.					
48. Me resulta difícil tomar decisiones por mi mismo(a).					
49. No puedo soportar el estrés.					
50. En mi vida no hago nada malo.					
51. No disfruto lo que hago.					
52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.					
53. La gente no comprende mi manera de pensar.					
54. Generalmente espero lo mejor.					
55. Mis amigos me confían sus intimidades					
56. No me siento bien conmigo mismo(a).					
57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.					
58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.					
59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.					
60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y mejoro.					
61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.					
62. Soy una persona divertida.					
63. Soy consciente de cómo me siento.					
64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.					
65. Nada me perturba.					
66. No me entusiasman mucho mis intereses.					
67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.					
68. Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor.					
69. Me es difícil llevarme con los demás.					
70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.					
71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.					
72. Me importa lo que puede sucederle a los demás.					
73. Soy impaciente.					
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.					
75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.					
76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.					
77. Me deprimó.					


78. Sé como mantener la calma en situaciones difíciles.					
79. Nunca he mentado.					
80. En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.					
81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.					
82. Me resulta difícil decir “no” aunque tenga el deseo de hacerlo.					
83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.					
84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.					
85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy					
86. Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar.					
87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.					
88. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).					
89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.					
90. Soy capaz de respetar a los demás					
91. No estoy muy contento(a) con mi vida.					
92. Prefiero seguir a otros a ser líder.					
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.					
94. Nunca he violado la ley.					
95. Disfruto de las cosas que me interesan.					
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.					
97. Tiendo a exagerar					
98. Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.					
99. Mantengo buenas relaciones con los demás.					
100. Estoy contento(a) con mi cuerpo					
101. Soy una persona muy extraña.					
102. Soy impulsivo(a).					
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.					
104. Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.					
105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana.					
106. En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.					
107. Tengo tendencia a depender de otros.					
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles					

109.	No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.					
110.	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten					
111.	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.					
112.	Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.					
113.	Los demás opinan que soy una persona sociable.					
114.	Estoy contento(a) con la forma en que me veo.					
115.	Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.					
116.	Me es difícil describir lo que siento					
117.	Tengo mal carácter.					
118.	Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.					
119.	Me es difícil ver sufrir a la gente.					
120.	Me gusta divertirme.					
121.	Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.					
122.	Me pongo ansioso(a).					
123.	No tengo días malos.					
124.	Intento no herir los sentimientos de los demás.					
125.	No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.					
126.	Me es difícil hacer valer mis derechos.					
127.	Me es difícil ser realista.					
128.	No mantengo relación con mis amistades.					
129.	Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).					
130.	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.					
131.	Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.					
132.	En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar.					
133.	He respondido sinceramente y honestamente a las preguntas anteriores					

Anexo C



## Anexo D

  
**CONSEJO DE FACULTAD**  
**RESOLUCIÓN N° 469-2020-USAT-FMED**  
**Chiclayo, 30 de setiembre de 2020**

Vista la solicitud virtual N° TRL-2020-8132 con fecha de evaluación 28 de setiembre de 2020 que adjunta el documento de aprobación emitido por el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina del Proyecto de Investigación de la estudiante RUIZ TORO FLORENTA, de la Escuela de Psicología. Asesor: Mgtr. Jessica Katuska Tacanga Montes.

**CONSIDERANDO:**

Que esta investigación forma parte de las áreas y líneas de investigación de la Escuela de Psicología.

Que el proyecto de Investigación denominado: **INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PERSONAL SANITARIO DE UN HOSPITAL II-1 DE LA PROVINCIA DE CUTERVO - CAJAMARCA, 2020**, fue aprobado por el Comité Metodológico de la Escuela de Psicología y el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina.


En uso de las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo;

**SE RESUELVE:**


Artículo 1º.- Declarar aprobado el Proyecto de Investigación para continuar con el proceso de recolección de datos y finalización del mismo.

Artículo 2º.- Disponer que la estudiante gestione ante las instituciones pertinentes las facilidades para la recolección de información.

Regístrese, comuníquese y archívese.

  
 SECRETARÍA ACADÉMICA  
 FACULTAD DE MEDICINA

  
 FACULTAD DE MEDICINA  
**Lic. Irene Mercedes del Rocío Rangel Castro**  
 Secretaria Académica  
 Facultad de Medicina

  
**Mgtr. Luis Enrique Jara Romero**  
 Decano (e)  
 Facultad de Medicina

Av. San Isomara Etovia N°955. Chiclayo-Peú | (074) 606200 - 606211 | [www.usat.edu.pe](http://www.usat.edu.pe)

## Anexo E

## INFORME INTELIGENCIA EMOCIONAL PERSONAL DE SALUD

### INDICE DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRINCIPALES

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.uigv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>repositori.uji.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>archive.org</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>myside.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>riem.facmed.unam.mx</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>es.scribd.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>



Anexo F

## **CARTA DE AUTORIZACIÓN**

Surco, 29 de junio de 2020. Por la presente autorizo a **FLORDELITA RUIZ TORO**, estudiante del IX ciclo de la carrera de Psicología de la **Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Lambayeque**, quien por motivo de desarrollar la tesis, desea hacer uso del inventario de **BarOn (I-CE) EQ- I (Bar- On Emotional Quotient Inventory)**, que fue adaptada en Lima, por la que suscribe.

Tomo conocimiento de que la información que se recabará será confidencial y se utilizará de manera pertinente para fines de investigación, por lo que autorizo su uso.

Asimismo le solicitaría que cuando termine su tesis y la haya sustentado me envíe un ejemplar.

Cordialmente.

**Dra. Nelly Raquel Ugarriza Chávez**

*Profesora Emérita de la UNMSM*

Firma

## Anexo G

---

**Consentimiento informado para participar en un estudio de investigación**


---

Institución : Hospital Santa Maria de Cutervo

Investigadora : Flordelita Ruíz Toro

Título: Inteligencia Emocional en el Personal Sanitario de un Hospital II-1 de la Provincia de Cutervo - Cajamarca, 2020

---

**Estimado Participante:**

Se solicita su participación en la investigación Inteligencia Emocional en el Personal Sanitario De Un Hospital II-1 de la Provincia de Cutervo - Cajamarca, 2020

**Fines del Estudio:**

La investigación es desarrollada por una estudiante de la Facultad de Medicina, Escuela profesional de Psicología de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, con el fin de determinar los niveles de Inteligencia emocional del personal de salud, el cual es un factor que permite reconocer las propias emociones y de los demás, el manejo de estrés la adaptabilidad y la resolución de problemas.

**Procedimientos:**

Si usted acepta participar en este estudio se le pedirá que responda a las preguntas del cuestionario que tienen una duración de 30 minutos aproximadamente

**Riesgos:**

No se prevén riesgos por participar en este estudio.

**Beneficios:**

Se le informará de manera personal y confidencial los resultados que se obtengan.

**Costos e incentivos**

No se hará un pago por participar en este estudio. Por otro lado, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole. Los costos del test y del programa serán financiados por la aurota de la investigación.

**Confidencialidad:**

La información recopilada será confidencial y no se utilizará para ningún otro propósito, excepto para esta investigación. Su respuesta se codificará con un código de identificación que garantiza la confidencialidad. Si se publican los resultados del programa, no se mostrará información para identificar a las personas involucradas en el estudio. Sin su consentimiento, sus archivos no se mostrarán a nadie fuera del estudio

**Uso de la información:**

La información una vez procesada será eliminada.

**Derechos del participante:**

Tiene el derecho de decidir participar del estudio, así como también de retirarse en el momento que crea oportuno, sin riesgo alguno. Si surge alguna duda por favor pregunte a la investigadora: Flordelita Ruíz Toro. Tel. 988762392.

Si tiene preguntas acerca de los aspectos éticos del estudio, o siente que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo [comiteetica.medicina@usat.edu.pe](mailto:comiteetica.medicina@usat.edu.pe)

**CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo en que consiste mi participación en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

**Participante**

Nombre:

DNI:

Fecha:

**Investigador**

Nombre:

DNI:

Fecha:

---