



Universidad
Señor de Sipán

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**ESTRATEGIA DE AFRONTAMIENTO PARA MEJORAR
LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL
ASISTENCIAL FRENTE A LA PANDEMIA COVID-19
HOSPITAL II ESSALUD-TALARA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO
DE MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

Autor:

Bach. Meca Flores Alberth Johnathan
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9817-1363>

Asesor:

Dr. Heredia Pérez Oscar Teófilo
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3736-7343>

Línea de Investigación:

**Calidad de vida, promoción de la salud del individuo y la
comunidad para el desarrollo de la sociedad**

Sublínea de investigación:

Acceso y cobertura de los sistemas de atención sanitaria

Pimentel – Perú 2024

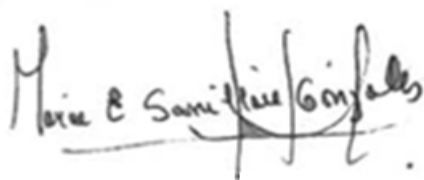
**ESTRATEGIA DE AFRONTAMIENTO PARA MEJORAR LA
INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL
FRENTE A LA PANDEMIA COVID-19 HOSPITAL II ESSALUD-
TALARA**

APROBACIÓN DE LA TESIS



Dra. Chavarry Ysla, Patricia del Rocío.

Presidente del jurado de tesis



Dra. Samillán González de Carrascal María Esperanza.

Secretaria del jurado de tesis



Mg. Rodríguez Salazar, David Yeret

Vocal del jurado de tesis



DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la DECLARACIÓN JURADA, soy Meca Flores Alberth Johnathan, egresado del Programa de estudios de la **Maestría en Gerencia de Servicios de Salud** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

ESTRATEGIA DE AFRONTAMIENTO PARA MEJORAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL FRENTE A LA PANDEMIA COVID-19 HOSPITAL II ESSALUD-TALARA

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán, conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando el derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y auténtico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Meca Flores Alberth Johnathan	DNI: 46811470	
-------------------------------	---------------	--

Pimentel, 03 de Marzo de 2024.

REPORTE TURNITIN






20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Fuentes principales

- 19%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 8%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Índice

Índice de tabla	6
Índice de figuras	7
Dedicatoria	8
Agradecimiento	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Realidad problemática	1
1.2 Formulación del Problema	4
1.3 Justificación e importancia del estudio.....	5
1.4 Objetivos	6
1.4.1 Objetivos Generales	6
1.4.2 Objetivos Específicos.....	6
1.5 Hipótesis	7
II. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 Trabajos previos	7
2.2 Teorías relacionadas al tema	11
III. MÉTODO.....	23
3.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	23
3.2 Variables, Operacionalización	24
3.3 Población, muestreo y muestra	24
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	25
3.5 Procedimientos de análisis de datos.....	25
3.6 Criterios éticos	26
3.7 Criterios de rigor científico.	26
IV. RESULTADOS.....	28
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. APORTE DE LA INVESTIGACIÓN	38
6.1 Aporte Práctico.....	38
6.1.1 Fundamentación del aporte práctico.....	38
6.1.2 Construcción del Aporte Práctico.....	39
VII. CONCLUSIONES.....	43
VIII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS	53

Índice de tabla

Tabla 1. Nivel de inteligencia emocional del personal asistencial frente a la pandemia COVID19 Hospital II EsSalud-Talara.....	28
Tabla 2. Identificar el nivel de inteligencia emocional en sus dimensiones (Percepción) del personal asistencialfrente a la pandemia COVID19 Hospital II EsSalud-Talara	29
Tabla 3. Identificar el nivel de inteligencia emocional en sus dimensiones (Comprensión) del personal asistencial frente a la pandemia COVID19 Hospital II EsSalud-Talara	30
Tabla 4. Identificar el nivel de inteligencia emocional en sus dimensiones (Regulación) del personal asistencialfrente a la pandemia COVID19 Hospital II EsSalud-Talara	31

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de inteligencia emocional del personal asistencial frente a la pandemia COVID19 Hospital II EsSalud-Talara	28
Figura 2. Identificar el nivel de inteligencia emocional en sus dimensiones (Percepción) del personal asistencial frente a la pandemia COVID19 Hospital II EsSalud-Talara	29
Figura 3. Identificar el nivel de inteligencia emocional en sus dimensiones (Comprensión) del personal asistencial frente a la pandemia COVID19 Hospital II EsSalud-Talara	31
Figura 4. Identificar el nivel de inteligencia emocional en sus dimensiones (Regulación) del personal asistencial frente a la pandemia COVID19 Hospital II EsSalud-Talara	32

Dedicatoria

Dedicado a Dios principalmente, por ser esa persona Omnipotente que a pesar de las adversidades me concedió la vida para terminar esta investigación.

A mi esposa a mi hija y mis padres, por ser mi ejemplo y mis ganas de superación cada día.

A todas las personas que hicieron posible la ejecución de esta tesis.

El autor.

Agradecimiento

A mis docentes, por su disposición para dirigirme arduamente para llegar a la culminación de este trabajo de investigación.

A la Universidad Señor de Sipán, por tener docentes altamente calificados y comprometidos con el desarrollo de los cursos a pesar de cursar tiempos difíciles.

A los profesionales de la salud del hospital II EsSalud Talara, por su colaboración para la ejecución de esta investigación.

RESUMEN

Un nivel elevado de inteligencia emocional es indicador de relaciones interpersonales sanas, y equilibradas. El objetivo fue proponer una estrategia de afrontamiento para mejorar la inteligencia emocional del personal asistencial frente a la pandemia COVID 19. En la metodología fue cuantitativa tipo descriptiva con propuesta y el diseño no experimental-transversal. La población de estudio estuvo conformada por personal asistencial de salud que trabaja en el Hospital II EsSalud Talara, el total de la muestra fueron 50 personas, la técnica que se utilizó fue de encuesta. En esta investigación se aplicó el cuestionario Trait Meta-Mood Scale-24, su validez fue medida a través del coeficiente V de Ayken obteniéndose valores aceptables según jueces expertos, confiabilidad se determinó a través de la prueba Alfa de Cronbach dando como resultado que la opinión del personal asistencial encuestado se encuentra correlacionados de manera confiable y aceptable. Los resultados fueron que 42% del personal asistencial tiene inteligencia emocional adecuada y 26,0% del personal asistencial tiene inteligencia emocional baja. Se concluye que la inteligencia emocional es muy significativa para el personal asistencial, los ayudará a tener una mejor calidad en sus relaciones interpersonales, se propone estrategia de afrontamiento para mejorar la inteligencia emocional del personal asistencial frente a la pandemia COVID 19, basado en el modelo de habilidades de Mayer y Salovey los cuales nos enseñan a como poder manejar nuestras emociones.

Palabras Clave: Inteligencia emocional; Empatía; Emociones; Relaciones Interpersonales; COVID 19; Pandemia. (Fuente DECS BIREME)

ABSTRACT

A high level of emotional intelligence is an indicator of healthy, balanced interpersonal relationships. The objective was to propose a coping strategy to improve the emotional intelligence of healthcare personnel in the face of the COVID 19 pandemic. The methodology was quantitative descriptive type with proposal and non-experimental-cross-sectional design. The study population was made up of health care personnel working at Hospital II EsSalud Talara, the total sample was 50 people, the technique used was a survey. In this research the Trait Meta- Mood Scale-24 questionnaire was applied, its validity was measured through the Ayken V coefficient obtaining acceptable values according to expert judges, reliability was determined through Cronbach's Alpha test resulting in the opinion of the healthcare personnel surveyed is correlated in a reliable and acceptable way. The results were that 42% of care staff have adequate emotional intelligence and 26.0% of care staff have low emotional intelligence. It is concluded that emotional intelligence is very significant for healthcare personnel, it will help them to have a better quality in their interpersonal relationships, a coping strategy is proposed to improve the emotional intelligence of healthcare personnel in the face of the COVID 19 pandemic, based on the Mayer and Salovey skills model which teach us how to manage our emotions.

Keywords: Emotional intelligence; Empathy; Emotions; Interpersonal relations; COVID-19; Pandemic. (Source DECS BIREME)

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

En la ciudad de China en diciembre del año 2019 se notificó a la OMS casos de neumonías graves de causa desconocida. En enero del año 2020, se anunció en China que se había identificado la causa de la neumonía, un virus nuevo de la familia coronavirus. En Tailandia, también se alertó sobre la posibilidad de su propagación, a los pocos días esta alerta ya se había activado en países de Europa y Norte América y en la mayoría todos tenían indiciode personas residentes de China.

(1)

Ante este detonante el personal de asistencial tuvo que enfrentar nuevos retos y responder a una emergencia sanitaria con temor ante lo desconocido, a pesar de tener precariedad en el sistema de salud, estuvieron tanto como primera y segunda línea de atención.

Mientras muchas familias en todo el mundo se quedaban en sus hogares para evitar la trasmisión del COVID 19, el personal sanitario se preparaba para enfrentar a este brote de enfermedad por coronavirus.

Aunado a esto el personal asistencial ante la pandemia presentó indicadores psicológicos tales como el estrés, frustración, preocupación, depresión, ansiedad, desesperanza, sufrimiento ajeno, agotamiento físico y miedo a contagiarse; sumando a ello las largas horas de trabajo, incremento de número de personas infectadas, escasas de equipos de protección, falta de camas y ventiladores, fueron circunstancias para que afecte la salud mental y bienestar de los mismos.

Es así como la respuesta de fortaleza del personal de salud es puesta a prueba a diario, con potenciales riesgos psicológicas y psicopatológicos a largo plazo, por ende, existen razones muy fuertes para evidenciar que el personal sanitario es una población desvalida en situaciones como esta. Se menciona también que ante esta situación encontramos un mayor número de personal sanitario afectado por el síndrome de burnout, la mayor incidencia es del 30-70% de médicos y enfermeras alterando la disposición de respuesta frente a la pandemia. (2)

Cabe resalta que es respuesta dinámica normal debido a la incertidumbre de lo desconocido. Por ello diremos que es habitual y comprensible que el personal de

salud haya experimentado todos aquellos sentimientos ante la nueva y desafiante COVID 19, ante toda esta situación nos conlleva a cuidar nuestro bienestar físico y mental.

En cuando a las afecciones de salud mental de toda persona es un área que no se ha trabajado mucho pero que ha demostrado ser fundamental. Por eso se considera la inteligencia emocional como un instrumento potencialmente de utilidad para mantener un estado saludable frente a las respuestas complejas de miedo del personal sanitario y con mayor énfasis bajo el contexto del COVID 19. En la actualidad temas como la IE, su forma diaria de manejo de estrés y la seguridad del paciente, tienen cada vez mayor poder en el mundo académico y en la formación de futuros profesionales de la salud, para mejorar la capacidad de respuesta. (3)

Frente a esta situación atípica también conlleva al miedo, sentimiento que embarga a todas las personas en especial al personal sanitario de contagiarse con este virus desconocido, se suma a la enorme repercusión de cambios en la vida diaria. Ante ello el distanciamiento físico social mayor o igual a metro y medio, el trabajo diario de sacrificio por la exposición directa al virus, el aumento de trabajo y la necesidad de contacto directo con el entorno del paciente; familiares y amigos. (4)

Dentro de este marco también vamos a encontrar la ansiedad, la depresión pues en la actualidad son un problema de salud pública, trayendo repercusiones bilógicas, sociales y psicológicas en la cual impiden tomar decisiones.

En efecto nos enfrentamos a una situación muy complicada la cual surgió de forma impensada y ha teñido de inseguridades, estrés y temores en todo el mundo. (5)

En tal sentido, el desconocimiento y la falta de preparación ha provocado problemas en la vitalidad del personal de salud influyendo tanto personalmente como en la atención del paciente.

Mientras tanto el ente rector de salud en el Perú indica que todos estos síntomas antes mencionados ocasionaran daños mentales significativos al personal de salud debido a la coyuntura que atravesamos. En definitiva, la inteligencia emocional es una pieza fundamental que nos permitirá ofrecer al personal de salud capacidades

como herramientas emocionales. Ayudándoles a ser empáticos y adaptarnos a toda situación que vivimos frente a la pandemia. Sin embargo, el desconocimiento de esta puede generar mala práctica, bajo desempeño laboral, problemas laborales y sobre todo la falta de autocontrol. (6)

Esta crisis sanitaria trajo como resultado una repercusión importante a nivel psicológico en los profesionales de salud como también a toda población en general, trayendo consigo sentimientos que atañan nuestra capacidad emocional. (7)

Estos sentimientos se suman por la preocupación de un alto riesgo de contagiar a su familia, falta de elementos de bioseguridad, dolor, sufrimiento y muertes, obligo al personal de salud a enfrentarse a escenarios extremos a nivel emocional provocando un desgaste del mismo pues tuvieron que atender con profesionalismo y adaptarse a la situación. Podríamos decir que esta pandemia ha generado una situación de crisis a todos los profesionales de la salud.

Es por ello que deberíamos darle mayor importancia al cuidado emocional del personal sanitario, la cual debe ser considerada una competencia fundamental en su formación, así mismo mejorar las habilidades emocionales traerá consigo relaciones efectivas.

Algunos análisis realizados en el Perú, han puesto en evidencia que la inteligencia emocional en el personal de salud que trabajan en los servicios de hospitalización COVID 19 ha sido baja, lo que repercute directamente en su estilo de vida durante la pandemia. (8)

Los cambios provocados en respuesta de la emergencia sanitaria han dado como resultado incalculables desafíos en la parte asistencial, pues los profesionales de la salud han tenido que adecuarse emocionalmente. Reforzar la inteligencia emocional en el personal de salud ayuda a su bienestar de forma holística, evita el síndrome de burnout y ayuda a la creación de áreas laborales seguros. En referencia podemos decir que hay cuatro habilidades de la inteligencia emocional muy importantes en la práctica clínica (autoconciencia, autorregulación, conciencia social y manejo de relaciones). (9)

Es necesario resaltar que el estado peruano a través de la guía técnica del MINSA elaborado en el 2020 garantiza el estado de salud mental de los trabajadores

recomendando tener periodos alternados de trabajo, tareas que impliquen alto y bajo estrés, sesiones de regulación emocional, técnicas de relajación y afrontamiento positivo para mantener un buen estado de ánimo y poder brindar una atención de calidad. En tal sentido podemos decir que la inteligencia emocional en el personal de salud es de suma importancia para evitar efectos psicológicos desfavorables.

En el mundo la emergencia sanitaria y la guía emocional fue muy importante para que, al equipo multidisciplinario, se le considera importante y con necesidad de soporte psicológico, emocional y familiar. (10)

En pocas palabras la emergencia sanitaria fue un detonante que afectó la capacidad de respuesta positiva en todo el personal profesional asistencial a consecuencia de indicadores negativos profesionales y problemas en las áreas asistenciales, los cuales nos evidenciaron altos factores de vulnerabilidad en aspectos internos y externos demostrando disminución de las actividades inherentes al puesto, y un índice elevado de inciertos, situación que requiere de acciones prontas y oportunas de especialistas en el campo de la salud psicológica como consecuencia de atención a pacientes contagiados por COVID 19. (11)

En nuestro país, se evidencia que el personal asistencial que labora en áreas COVID 19 tiene la percepción de factores estresantes muy bajas, las áreas más afectadas son comprensión y emoción; ya que ante la coyuntura de la emergencia sanitaria se necesita profesionales emocionalmente aptos que brinden cuidado humanizado destacando al ser humano en su aspecto biopsicosocial. (12)

Se observo que en la ciudad de Talara en el Hospital II EsSalud, no fue ajena a este contexto provocado por el virus SARS-COV2”, el personal de salud siempre ha enfrentado varios factores estresantes en su entorno laboral y de forma continua, los conflictos individuales, exceso de trabajo, trabajos por turnos, muertes, falta de apoyo mental, conflicto con colegas y ambigüedad en el nivel de autoridad, son solo algunos de estos factores estresantes.

1.2 Formulación del Problema

¿Cómo la estrategia de afrontamiento contribuye en la mejora de la inteligencia emocional del personal asistencial frente a la pandemia COVID 19 Hospital II EsSalud-Talara?

1.3 Justificación e importancia del estudio

El propósito del estudio se justificó ya que nuestro país se encontraba atravesando una crisis sanitaria y el personal asistencial se vio afectado psicológicamente por la carga emocional, como la falta de empatía; cabe mencionar que la salud mental es una área del bienestar humano poco considerado, pero sin duda importante.

Así mismo cabe resaltar que la inteligencia emocional es muy significativa para los profesionales de salud ya que los ayudará a tener una mejor calidad en sus relaciones interpersonales, ser más conscientes de sus propios sentimientos, podrán controlar y comprender habilidades de comunicación afectivas. Por ende, decimos que la inteligencia emocional es un regulador del actuar de los profesionales de salud.

Por lo anteriormente mencionado podemos decir que fue oportuno realizar este estudio debido que la Inteligencia Emocional desempeña un rol muy importante en la formación de todos los profesionales de salud.

En síntesis, podemos decir que el personal de salud sufre un mayor riesgo de problemas de salud mental por la coyuntura sanitaria por ello se debe determinar la relación entre la inteligencia emocional y las funciones de estrés laboral para desarrollar estrategias que mejoren sus condiciones y calidad de trabajo. La vida y el cuidado de los beneficiarios, ya que representan la columna vertebral de cualquier sistema de salud.

Esta investigación fue importante para evidenciar estrategias de afrontamiento las cuales ayudan a mejorar el control de las emociones en el personal de salud, y evitar un deterioro y/o problemas en la salud mental, pues se calculan cuatrocientos cincuenta millones de personas en el mundo que han experimentan ciertas formas de problemas y trastornos mentales originando dificultad, incapacidad y sufrimiento.

Por este motivo esta investigación fue novedosa porque apporto herramientas importantes y nuevos conocimientos que permito lograr comprensión emocional y estrategias de afrontamiento en el personal sanitario. Así mismo se logró tener evidencias de cómo se encontraba el personal en inteligencia emocional y satisfacción, dicha investigación sirvió de base para optar y/o diseñar nuevas

estrategias de afrontamiento de Inteligencia Emocional dentro del Hospital II EsSalud-Talara.

El manejo activo de nuestros factores estresantes es indispensable en el manejo de la estabilidad emocional a pesar de que tengamos situaciones externas negativas, debemos salvaguardar nuestra capacidad positiva de enfrentar situaciones desagradables.

El aporte social que se deseó obtener es que las personas entiendan el grado intenso de estrés al cual está expuesto el personal de salud y que esto conlleva a que su inteligencia emocional se vea afectada por la situación propia de la pandemia.

El estudio se realizó con el objetivo de alcanzar y fortalecer la inteligencia emocional en los profesionales de salud que sufrieron cambios generados por la pandemia y tuvieron que adaptarse profesional y emocionalmente, así mismo se deseó conocer los niveles de inteligencia emocional: autoconocimiento, autorregulación, empatía, motivación y habilidades sociales y su relación en el contexto del confinamiento de la pandemia.

La Novedad Científica: sustentado en el modelo de cuatro-ramas de inteligencia emocional o modelo de habilidad por los psicólogos norteamericanos Peter Salovey y Jhon D. Mayer los cuales proponen la idea de un conjunto de habilidades que son necesarias para la adecuada identificación y expresión emocional de los seres humano ya existentes, que expresan nuevas formas de actuar y transformar la realidad.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivos Generales

Proponer una estrategia de afrontamiento para mejorar la inteligencia emocional del personal asistencial frente a la pandemia COVID 19 Hospital II EsSalud-Talara

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de inteligencia emocional del personal asistencial frente a la pandemia COVID 19 Hospital II EsSalud Talara.

- Identificar el nivel de inteligencia emocional en sus dimensiones del personal asistencial frente a la pandemia COVID 19 Hospital II EsSalud-Talara.
- Diseñar la estrategia de afrontamiento, según la teoría de Salovey y Mayer para mejorar la inteligencia emocional del personal asistencial frente a la pandemia COVID 19 Hospital II EsSalud-Talara
- Validar a través de juicio de expertos la estrategia de afrontamiento para mejorar la inteligencia emocional del personal asistencial frente a la pandemia COVID 19 Hospital II EsSalud-Talara

1.5 Hipótesis

Si se elabora la estrategia de afrontamiento, entonces contribuye en la mejora de la inteligencia emocional del personal asistencial frente a la pandemia COVID 19 Hospital II EsSalud-Talara.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Trabajos previos

A nivel Internacional

Un estudio que se realizó en el año 2019 por los investigadores Cerón, Pérez-Olmos e Ibáñez el cual tuvo como objetivo identificar los parámetros de la inteligencia emocional en 451 adolescentes del País de Colombia que residen en Bogotá teniendo como base fundamental la importancia de la influencia de la inteligencia emocional en las relaciones interpersonales. El estudio concluyo exhortando a los futuros investigadores mayor énfasis en el campo de la salud mental en específico de los adolescentes ya que es el que más expuesto está a cambios psicológicos y corporales los cuales muchas veces son muy difíciles de atravesar. (13)

Los autores Alduber y Zapata en su estudio realizado a 177 adolescentes ecuatorianos se plantearon como objetivo identificar el nivel de inteligencia emocional. En este estudio se dio especial énfasis a las dimensiones que comprende el cuestionario de inteligencia emocional TMMS-24, el cual concluye que los adolescentes que fueron objeto de estudio presentan bajos niveles de claridad de sentimientos emocionales, mientras que en la atención emocional y regulación emocional prevalece niveles moderados y altos, cabe

mencionar que en el estudio se destaca la diferencia significativa en el nivel de inteligencia emocional en la dimensión regulación emocional entre hombres y mujeres. (14)

En un estudio realizado en el año 2020 en España los autores Carballo y Sánchez llegan a la conclusión la cual nos da como evidencia en los estudios realizados que debemos determinar la forma en que los pacientes hospitalizados por COVID 19 manejan sus emociones. La necesidad del área de hospitalización es muy fuerte encontrando que los pacientes deben manejar sus propias emociones a tal punto de que estas son decisivas para el bienestar de la salud mental y física. Se contó con un instrumento validado y adaptado por expertos profesionales el cual nos permitió tener un resultado más exacto sobre estos padecimientos emocionales que padecen los pacientes hospitalizados en áreas críticas. (15) En Argentina encontramos al autor Johnson quien realizó un estudio el cual nos da como evidencia científica al público en general en un artículo digital donde evidencia su preocupación por la falta de empatía del personal asistencial tomándolo como principal punto de estudio y su grado académico frente a la emergencia sanitaria. Indago sobre todas las áreas emocionales del ser humano dándole como resultado que esta no se define por el grado académico que tenga el personal inmerso en la investigación, que todo consta en el sentido emocional, puesto que el personal de salud está inmerso en un factor detonante como es el estrés por la coyuntura actual. (16)

Valero realiza un estudio muy preocupante sobre la salud mental del profesional sanitario el cual nos da como resultados su evidente preocupación por el personal asistencial en su estudio realizado en el año 2020 en Ecuador sobre las consecuencias graves que puede causar someter al personal asistencial a factores estresantes. Debido a la coyuntura actual que se vive por la emergencia sanitaria es que surge el interés de este autor por estudiar la causa principal sobre la forma de actuar del profesional de salud, dando como conclusión que debemos manejar la parte preventiva promocional para evitar así los contagios masivos y evitar el factor estresante de nuestro profesional asistencial. (17)

El autor Lozano nos revela resultados alarmantes en su estudio realizado a profesionales de salud en la ciudad de China expuestos a primera línea de la emergencia sanitaria. Los datos encontrados ponen en evidencia que el profesional de salud que está más expuesto a COVID es el personal que más

padece problemas mentales debido a que está expuesto a una enfermedad que no se conoce mucho y sobre la cual está en peligro sus vidas sin saber cómo controlar tales contagios que son masivos a nivel mundial. Son alarmantes los resultados encontrados al personal de salud, ya que indican ciertamente que a mayor exposición frente al COVID 19 es mayor el riesgo del personal. (18)

Se realizó un estudio en la ciudad de Colombia la cual nos describe los problemas de salud mental que padece el profesional asistencial frente a la emergencia sanitaria, la cual quiere realizar un balance entre el género y profesión a la cual se dedican. Se especula sobre si hay alguna diferencia entre el género y el grado de estrés del profesional sanitario. Los autores Galviz y Rojas concluyen que los factores estresantes no discriminan sexo o profesión que el factor detonante es el mismo para todo el personal que se encuentra en primera línea, y que todo el profesional de salud que se encuentran expuesto en áreas temporales de COVID 19 tienen un porcentaje bastante elevado de padecer estrés. (19)

En España se realizó un estudio bastante interesante sobre la capacidad de respuesta del profesional de salud frente a situaciones de estrés abocado a la coyuntura actual que vivimos por pandemia. Se trabajó un instrumento de salud mental el cual está debidamente adaptado y validado por juicio de expertos, dando como resultado que resulta beneficioso que el profesional sanitario practique a menudo en sus funciones diarias una respuesta emocional aceptable para evitar la carga mental negativa frente a situaciones desagradables. Prado destaca enérgicamente que a mayor empatía del profesional sanitario es mejor la capacidad de respuesta mental de los mismos. (20)

A nivel nacional

En la ciudad de Lima se realizó un estudio bastante atractivo que busca definir la relación en la respuesta que tiene el personal de salud frente a situaciones emocionales negativas orientadas a las que atravesamos actualmente frente a una Pandemia, este estudio se realizó en el año 2020 por el autor Camiloaga quien nos da un aporte muy significativo y bastante real concluyendo que para el mejor desempeño del profesional sanitario es necesario trabajar en un ambiente agradable fuera de factores o estresores medioambientales los cuales

funcionan como detonantes los cuales no ayudan a una calidad optima de salud mental. (21)

Se realizo un estudio muy significativo con las personas que se encontraban hospitalizadas y realizo un comparativo sobre la respuesta de las mismas frente situaciones adversas, en este caso hospitalizados por estar contagiados de COVID 19. Los autores Oscanoa y Yachachin brindan datos significativos y nos comparten sus resultados del estudio donde detallan de forma muy explicita que los pacientes son poco tolerantes a situaciones de estrés y sus respuestas varían mucho dependiendo del estado de ánimo en que se encuentran, pero también rescata que estos podrían ser mejores si los pacientes practican la empatía y optan por mejorar su estado de ánimo. (22)

Estudios realizados en la ciudad de Lima nos indican que hay cambios importantes significativos en la salud mental de los profesionales sanitarios, más aún personal que se encuentra expuesto en primera línea frente a la COVID 19. Los autores Carrasco y Castillo destacan una cruda y triste realidad sobre la salud mental del profesional de salud y nos indica que está se encuentra deteriorada por la coyuntura de la emergencia sanitaria que vivimos la cual tiene estrecha relación con el nivel de aceptación que tiene las personas cuando toman el rol de pacientes y que esta indica de forma alarmante que la atención que brinda el personal profesional de salud es deficiente. (23)

Se realizo un estudio en la ciudad de lima a personal licenciado en enfermería en el año 2020, intentando valorar la relación entre el estado emocional del personal profesional asistencial y el desempeño que mantiene con el personal que se encuentra hospitalizado en el servicio. El autor Chamaya destaca que la personalidad del profesional de la salud se ve muy deteriorado lo que lo lleva a resaltar en su estudio que su nivel de empatía es muy bajo en relación con el cuidado asistencial que se brindan a los pacientes de los servicios donde laboran. (24)

En la ciudad del Cusco en el año 2020 se realizó un estudio buscando evidenciar si existe relación entre los factores estresantes a los cuales está expuesto nuestro personal profesional de salud y pacientes hospitalizados en los diversos servicios de un hospital. El autor Virto nos detalla en sus conclusiones que

existen factores externos mentales los cuales son indicadores de las respuestas negativas del personal enfermero frente a su servicio. (25)

En la ciudad de Lima, se realizó un estudio con respecto al personal de salud frente a la pandemia que busca evidenciar si hay relación entre la capacidad mental y el estrés del personal profesional asistencial en el Hospital Nacional Docente. EL autor Huamán nos comparte sus resultados los cuales son bastante resaltantes ya que pone en evidencia que la capacidad de respuesta del personal asistencial profesional de la salud frente a situaciones de estrés no es relevante, debido a que el personal no se ve afectado por la coyuntura actual a la cual estamos expuestos. (26)

En la ciudad de Trujillo el autor tuvo la necesidad de realizar un estudio bastante importante el cual nos manifiesta si existe relación entre la capacidad de nivel de estrés y factores de respuesta del personal de enfermería. EL autor Asmad nos comparte sus resultados y nos crea una alerta bastante significativa la cual concluye que el nivel de capacidad de estrés tiene estrecha relación con la respuesta de afrontamiento de estrés del profesional de la salud más aun expuesto a áreas determinadas de aislamiento preventivo frente a la COVID 19. (27)

2.2 Teorías relacionadas al tema

La capacidad de respuesta de afrontamiento, es el conjunto de la suma de dos inteligencias, la cual fue descrita por Gardner (1983) como inteligencia interpersonal por Salovey y Meyer (1990) como la capacidad de gestionar, diferenciar, utilizar sensaciones y sentimientos. Podemos añadir que es el todo del ser humano como respuesta para entender, gestionar y modificar los estados innatos y de los demás, para que el día a día sea lo mejor posible. (28)

La capacidad de respuesta de afrontamiento, es el conjunto de la suma de dos inteligencias, la cual fue descrita por Gardner (1983) como inteligencia interpersonal por Salovey y Meyer (1990) como la capacidad de gestionar, diferenciar, utilizar sensaciones y sentimientos. Podemos añadir que es el todo del ser humano como respuesta para entender, gestionar y modificar los estados innatos y de los demás, para que el día a día sea lo mejor posible.

Salovey y Mayer hicieron mención de esta teoría que es muy joven a diferencia de otras dándose como inicio allá por los años 90. En el año 95 fue cuando esta teoría alcanzó la popularidad total que se la dio David Goleman. (29)

A inicios del año 2000 fue que el autor Caruso redefine el concepto de inteligencia emocional incluyéndole nuevos elementos.

La inteligencia emocional se basa en cuatro ramas interrelacionadas:

- Percepción emocional: Todos los seres humanos somos capaces de expresar nuestros sentimientos dependiendo de la situación en la cual nos encontremos
- El pensamiento: Nuestro sistema cognitivo es el responsable directo de procesar todos los estímulos recibidos y dirigirlos en respuestas frente a situaciones diversas
- Razonamiento sobre emociones: En esta rama los factores externos son los que gobiernan nuestra yo interior.
- Regulación emocional: la forma en como nosotros procesamos nuestra emoción va a depender mucho de nuestro nivel de afrontamiento frente a situaciones de estrés ya sean ligeras o de alta complejidad. La forma de actuar de los seres humanos evidencia mucho de su empatía y como procesamos las situaciones donde nos veamos en peligro emocional. Esta es la razón por la que las emociones están integradas en todas las actividades humanas.

Modelo de habilidades de Mayer y Salovey.

Este modelo nos enseña cómo podemos manejar las emociones que expresan los seres humanos de forma habitual y regular cuando estamos frente a diversas situaciones ya sean de factor positivo o negativo. Estos modelos direccionan a la persona a buscar su propio yo y actuar de manera empática frente a respuestas brindadas a otras personas de nuestro entorno. (30)

Modelo de Goleman

Este modelo es considerado el más actual y uno de gran impacto en lo que respecta a la inteligencia emocional. Este modelo nos ayuda a conocernos a nosotros mismos y a saber manejar nuestras emociones en diferentes situaciones

que nos acompañan a lo largo de nuestra vida, es bien sabido que los seres humanos somos personas con un cúmulo de emociones que siempre están expuestas, es allí donde radica el principal objetivo de este modelo el cual nos permite el control de impulsos, nos enseña la capacidad de valorar a los nuestros, ponernos en el lado del otro en todo momento buscando una armonía de individual y de grupos. (31)

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

Se toma como punto principal los componentes intrapersonales entre los cuales se considera: Comprensión Emocional de sí mismo que es la capacidad de saber entender su yo interior y reconocer cuales son nuestras debilidades personales, el asertividad que es la habilidad para expresar sentimientos, el autoconcepto que forma la habilidad de respeto a sí mismo, la autorrealización y la independencia. (32)

La empatía, las relaciones interpersonales las cuales son la habilidad de entender la realidad ajena de los demás y la responsabilidad Social. Son partes de nuestros componentes de forma interna.

El ser humano es aquel se adapta a diferentes situaciones a lo largo de su vida, la cual engloba componentes muy fundamentales evidenciándolos como la identificación y solución de problemas, la entereza que es parte de cada ser humano que es como nosotros reaccionamos a diferentes situaciones a lo largo de nuestra vida y la adaptabilidad que es innato de todo ser humano cuando se ve en peligro.

Componente del manejo de Estrés: Este componente rige mucho al ser humano porque va a definir su forma de respuesta frente a situaciones de estrés. Sera de importancia valor personal el como nosotros sepamos dar respuesta ante situaciones donde amerite una respuesta rápida, bien pensada y sin necesidad de hacer daño a los demás.

Y por último y no menos importante la felicidad que es la que nos define como personas completamente llenas a nivel emocional, afrontando situaciones con total entereza y de forma positiva frente a la adversidad.

Factores de la Inteligencia Emocional

Todos los seres humanos como únicos por naturaleza, nuestro carácter se forma a raíz de nuestras vivencias, situaciones de estrés, problemas que son propios de la vida, las cuales nos enseñan como debemos responder a lo largo de nuestra vida.

Los padres son nuestra principal fuente de enseñanza a lo largo de nuestra vida, ellos deben ayudarnos a formar nuestras emociones, son un pilar al momento de la construcción de seguridad y adaptabilidad frente a situaciones de estrés.

Si nuestra seguridad no se maneja de la noche a la mañana nuestros padres son los responsables directos de ayudarnos en la construcción de forma gradual frente a los individuos. (33)

Nolen-Hoeksema y Girgus

Estos autores nos indican que existe una interacción muy fuerte en cuanto a rasgos de personalidad, con mayor incidencia en mujeres que hombres dando como resultados niveles bajos de asertividad, menores niveles de agresión y dominio de relaciones interpersonales, buen manejo de niveles de empatía, mejor respuesta a la toma de decisiones. (34)

La inteligencia emocional y la salud mental no tienen sexo ni género

En todo el mundo se cree que las emociones, representan debilidad, pero son esenciales para la supervivencia humana y nos permite afrontar importantes experiencias de la vida, aunque las emociones son impulsos naturales, existen muchas nociones preconcebidas sobre los supuestos comportamientos que las personas deberían tener por su género, según un estudio del psicólogo Pablo Velilla, quien afirmó que las mujeres son emocionales, los hombres optan por ocultar sus sentimientos para evitar la vergüenza y huir de situaciones que provocarían algún cambio. Este concepto lo llevamos desde pequeños el estereotipo que el llanto solo se atribuye a las mujeres, es por ello que según la OMS existe mayor cifra de suicidios en hombres ya que estos se ven obligados a aparentar y controlar sus emociones en busca de su propia construcción de la identidad lo que conlleva que su inteligencia emocional se vea muy afectada. (35)

Recordemos que cuando hablamos de género, nos referimos a las diferencias biológicas entre hombres y mujeres, mientras que el género es específico de las condiciones sociales que enfrentamos actualmente como seres humanos.

La relación entre la inteligencia emocional y salud mental

Diversos autores han realizado estudios donde destacan que la capacidad de afrontamiento es un arma poderosa frente a situaciones de estrés, además indican que se puede evitar la presencia de factores psicológicos que pudieran convertirse en trastornos mentales si afianzamos en un aspecto positivo nuestra capacidad de hacerle frente a situaciones negativas.

A pesar que algunos estudios nos indican que a mejor capacidad de afrontamiento mejor salud mental, se indica que solo pudiera disminuir de forma progresiva el estrés, pero va a depender mucho de la forma en que cada individuo maneja sus emociones frente a situaciones complejas donde se requiere de una respuesta rápida.

Estrategias de afrontamiento al estrés.

Cada persona tiene una forma diferente de exteriorizar sus emociones. Lazarus además nos indica que cada persona refleja sus esfuerzos intelectuales y de comportamiento son muy cambiantes y estos se van desarrollando a medida que el ser humano este expuesto a emociones externas y/o internas. Así mismo estos se pueden ver inmersos por situaciones que se ven directamente relacionadas con el estado de ánimo o estado físico. También se consideran situaciones diversas como las creencias las cuales pueden ejercer mucho valor al momento de nuestra toma de decisiones frente a situaciones de estrés, el aspecto motivacional también puede favorecer el afrontamiento, así como las capacidades para la resolución de problemas o las habilidades sociales. (36)

A las actividades y comportamientos de los individuos que se desarrollan de forma consciente se le llama se les denomina estrategias de afrontamiento y a los procesos mentales inconscientes como mecanismos de defensa.

El hacer un buen manejo de nuestras emociones nos permite a todos los seres humanos crear un ambiente de autosuficiencia, mejorar capacidad para adaptarnos frente a situaciones de estrés y tener una óptima capacidad resolutive

de problemas. Si el ser humano tiene pocas armas para poder enfrentar las situaciones adversas, es presa de la vulnerabilidad la cual puede manifestarse a manera de enfermedades inmunológicas y físicas. Las acciones positivas a través del manejo de las situaciones adversas nos hacen seres humanos adaptables al cambio sin importar los factores negativos externos. (37)

Clasificación de las estrategias de afrontamiento

El Modelo transaccional del estrés según los autores Lazarus y Folkman nos evidencia 2 grandes estrategias.

Estilos de afrontamiento dirigidos al problema: En estilo nos indica que la capacidad de respuesta radica en la forma de como el individuo aleja o disminuye el golpe de la situación estrés.

Por aproximación:

- **Resolución de problemas:** Este estilo es la capacidad resolutive que tenemos todos los seres humanos capaces de hacerle frente a nuestros problemas a fin de evitar el daño mental.
- **Análisis lógico:** Consiste en como los seres humanos frente a una situación de estrés vamos planificando acciones las cuales nos ayudaran a mitigar el mal con el fin de hacer más llevadero el problema.
- **Búsqueda de orientación y apoyo:** Busca apoyarse en el consejo que nos pueden dar otras personas con el fin de ayudarnos a mitigar la situación de estrés.
- **Revaloración positiva:** Este estilo indica que el ser humano debe manejar las situaciones de estrés como forma positiva, de la cual va a ganar experiencia, rescate de lo favorable frente a situaciones adversas y poniéndola como ejemplo para aprendizaje futuro

Estilos de afrontamiento dirigidos a la emoción: Estas dirigidas a mitigar y/o eliminar situaciones estresantes.

Por evitación.

- **Evitación cognitiva:** dirigida a eludir traer consigo situaciones de estrés.

- **Aceptación o resignación:** En la aceptación manejamos aspectos intelectuales capaces de aceptar el problema como parte de las situaciones que debemos vivir a lo largo de nuestra vida. En la resignación es parte del proceso de aprendizaje la cual debemos aceptar como un hecho real con el cual debemos aprender a vivir y sacar resultados en beneficios de nuestro propio bien
- **Búsqueda de gratificaciones:** Buscar situaciones que nos llenen de gratitud es parte de nuestro crecimiento personal el cual lo llevamos a lo largo de nuestras vidas.
- **Descarga emocional:** Aquí debemos manejar bien nuestras emociones ya que si no llevamos un buen control de estos sentimientos podemos expresarlos de manera negativa frente a los demás

Se podría decir que la Inteligencia emocional data de los años (1824-1880) con los estudios de este investigador Broca, quien vivió el interés por medir las características en el cráneo Humano.

En el año 1905 se elabora el primer test de inteligencia emocional a cargo del investigador Binet, quien deseaba medir dos parámetros sobre la educación en los niños evidenciando quienes podrían recibir educación especial y cuales educación ordinaria. Es entonces en el año de 1912 donde el investigador Stern acuña el termino de Coeficiente Intelectual (CI) el cual en la actualidad es el mejor termino para definir todo lo respectivo a salud mental e inteligencia emocional en los seres humanos.

El investigador Cattell fue quien dio a conocer los Test de Inteligencia indicando que estos eran buenos indicadores de rendimiento académico allá por el año de 1944.

Existen muchos investigadores los cuales se encargarían de difundir sus estudios respecto a la Inteligencia Emocional y los factores de ayuda los cuales se suman a la construcción de este Test tan realizado para ayuda diagnostica respecto a la salud mental.

Siguen abiertas las aportaciones en este amplio tema de investigación, podemos manejar ciertas áreas de la salud mental e inteligencia emocional.

Inteligencia Académica.

En el año de 1997 el investigador Sternberg nos define que la inteligencia Académica es aquella que busca señalar funciones mentales que llevarán al éxito académico comprendiendo habilidades mentales como memoria, habilidad analítica y razonamiento abstracto.

Cabe resaltar que la inteligencia académica se puede medir a través de los test de inteligencia ya que para esos fueron creados para poder predecir el éxito académico, cabe indicar que estos test han sido de gran ayuda en el área psicopedagógica durante el siglo XX.

Inteligencia Practica.

La Inteligencia Practica la podemos definir como aquella capacidad resolutive la cual ponemos en práctica a diario y nos ayuda en la resolución de problemas dando como resultado una mejor adaptación del ser humano. Se acuña varios términos sobre este apartado los cuales son inteligencia pragmática, solución de problemas prácticos, etc. Se destacan muchas habilidades incluida en este apartado indicando que el ser humano es un ser biopsicosocial el cual nos da como resultados que los seres humanos somos fáciles de adaptar a situaciones de peligro, que tenemos capacidad resolutive para los problemas cotidianos que se nos presenten, poder mental para poder formular respuestas inmediatas a situaciones de estrés intenso los cuales nos permiten evaluar en cuestión de segundos los problemas que se nos presenten.

En el campo de la investigación se indica que la inteligencia académica es muy diferente a la inteligencia práctica, pero también es bien sabido que ambas se complementan ya que las dos llevan al éxito de la capacidad resolutive de problemas en situaciones cotidianas.

Inteligencia Social.

En esta inteligencia nos indica el comportamiento que los seres humanos tenemos frente a ciertas situaciones sociales los cuales nos revelan un modelo de personalidad individual frente a los demás, todos los individuos tenemos diferentes formas de reaccionar frente a situaciones de estrés social lo que destaca de cada uno es la capacidad de resolver problemas y el comportamiento que

tenemos para poder conducir nuestro comportamiento para alcanzar el éxito deseado de las situaciones no tolerables.

El éxito de las relaciones sociales va a depender mucho del conjunto de habilidades y destrezas que cada individuo muestra al momento de sus relaciones interpersonales, valorando mucho el contexto social, cultural, relaciones asertivas, empatía hacia los demás, evitar amistades perjudiciales y ser una persona positiva socialmente.

El individuo que adopta comportamientos preventivos y promocionales de la salud evita comportamientos riesgosos para sí mismo y para los demás es una persona que aporta mucho socialmente al momento de tomar decisiones en beneficio propio y para los suyos.

A todos nos gustaría ser atractivos y competentes socialmente, entonces deberíamos entender que la competencia social es un mundo de acumulo de pensamientos, sentimientos y comportamientos que van a definirse de un ser humano a otro indicándonos que están varían entre todos los seres humanos las cuales van a definirse por situaciones en concreto.

Entonces la competencia social la vivimos a diario los seres humanos en múltiples situaciones ya sea en el trabajo, escuela hasta en nuestra propia casa. En todos estos planteamientos vivimos situaciones de estrés que implica al ser humano ser adaptable, tener poder de resolución de problemas los cuales nos forman y definen como es nuestra respuesta de adaptamiento social.

La teoría de las inteligencias múltiples.

Entre los años de 1979 y 1983 el investigador Howard Gardner realiza un estudio sobre la realización y el potencial humano dando como resultado la Teoría de las Inteligencias Múltiples.

Howard pone en duda la Teoría de CI (coeficiente intelectual) y nos propone una alternativa sobre inteligencias múltiples y lo hace público en una obra llamada Frames of mind, la cual provoco gran impacto en los profesionales de la educación.

En esta obra el autor expone de manera progresiva como la inteligencia del ser humano puede ser pluralizada de forma que un todo llegue a un resultado esperado

más aun en las personas que están iniciando en preparación educativa, nos indica que existen 7 inteligencias se adquieren de acuerdo a las vivencias múltiples su evaluación y lo que puede ser su pronta respuesta.

En el año de 1995 Gardner nos muestra en su obra de Teoría de las inteligencias múltiples de las cuales distingue siete: espacial, musical, intrapersonal, lingüística, cinético- corporal y la intrapersonal, allá por el año 2021 añade dos más las cuales son inteligencia naturalista y la existencial.

De todas estas inteligencias se destacan dos las cuales tienen vital importancia dentro de la inteligencia emocional que son la inteligencia interpersonal e intrapersonal.

Afrontamiento

Al hablar del afrontamiento hacemos referencia a la forma en que la persona da respuesta, se anticipa, desafía o cambia situaciones frente a situaciones detonantes que son llamadas comúnmente estresantes que atravesamos a lo largo de su vida. (38)

Al definir Afrontamiento hablamos del esfuerzo cognoscitivo y conductual que los individuos desarrollamos constantemente frente a las situaciones específicas de la vida ya sean situaciones internas o externas. Dicho de otro modo, el afrontamiento es la respuesta que el individuo va a dar frente a factores estresantes durante toda su vida.

El objetivo principal del afrontamiento es que se pueda manejar las situaciones estresantes y exigencias de nuestra vida cotidiana, cabe mencionar que la efectividad de este recurso de afrontamiento dependerá del momento positivo o negativo que estamos atravesando. (39)

También se considera parte de este proceso de afrontamiento y tiene tres funciones: eliminación o modificación del estresor mediante respuestas directas y positivas; cambiar el significado psicológico del evento, eliminar su naturaleza problemática y mantener las consecuencias emocionales del estrés dentro de límites de tolerancia manejable de rango.

Si hablamos de la primera función hablamos de alterar la relación individuo-entorno, una vez habiendo identificado los factores medioambientales detonantes

o estresantes, es aquí donde se busca dar una respuesta oportuna frente a situaciones de estrés.

Es importante destacar que una situación de estrés no se presenta de forma estática o unidireccional, ya que a diario atravesamos diversas situaciones como detonantes entonces la respuesta varía. Se destacan tres tipos de afrontamiento, la primera respuesta que se percibe en una situación de estrés puede ser la siguiente:

- ✓ Irrelevante.
- ✓ Benigna.
- ✓ Estresante.

Al hablar de situación irrelevante nos referimos a que la situación es indiferente para el individuo y no hay mayor riesgo de estrés, situación diferente es aquella Benigna cuando el individuo evalúa el ambiente- entorno y esta no representa peligro alguno para su bienestar; y por último si la situación se presenta como estresante claramente este acontecimiento es dañino y amenazante. (40)

En la función secundaria el individuo es capaz de valorar el evento adverso, que recursos me pueden servir para mitigar la situación negativa y que posible consecuencia acarrea si utilizo de forma adecuada una estrategia de afrontamiento de estrés. Cabe resaltar que esta segunda función es muy importante ya que es aquí donde se toman decisiones las cuales pueden traer consigo consecuencias favorables o no.

La tercera función como parte de la reevaluación hace referencia a la valoración del individuo inmerso en el factor estresante, tomando como dato actual del entorno acontecimientos que puedan ser perjudiciales para un desenvolvimiento oportuno.

Las estrategias de afrontamiento varían mucho de acuerdo a la naturaleza del individuo y al entorno peligroso o dañino, a medida de ejemplo si las situaciones estresantes están estrechamente relacionadas con el entorno laboral se busca dar soluciones dirigidas a dar solución al problema; pero si hablamos de factores estresantes en el área de la salud, buscamos dar soluciones prontas e inmediatas abarcadas al ambiente de las emociones.

El estrés laboral en el personal de salud.

El estrés laboral está relacionado estrechamente con el trabajo que se desempeña en nuestro día a día, el personal de salud invierte mucho tiempo con actividades que acarrearán su actuar laboral, adaptarse a ambientes que no su hogar y/o vivienda, interactuar con diferentes caracteres de los compañeros de trabajo, entre otras cosas afectan mucho a la salud mental.

Si nos enfocamos al ámbito hospitalario encontramos muchos factores estresantes para el personal de salud, las cuales si no las afrontamos de la manera indicada pueden afectar directamente en nuestro estado de salud mental, rendimiento en nuestros servicios; dando como resultados ausentismo laboral por mencionar uno de los muchos problemas que conlleva tener un desequilibrio en nuestra salud mental.

La competitividad laboral ahora también forma parte de factores estresantes en el personal de salud, la carga exagerada de trabajo, son unas de las tensiones a las cuales está inmerso el personal de salud las cuales dan como resultado desequilibrios en el sistema nervioso provocando muchas veces si no se sabe manejar ansiedad, si esta no se controla adecuadamente puede desencadenar un descontrol en las emociones, que es una de las principales causas de enfermedades psicosomáticas ya sea por mencionar algunas, hipertensión arterial, dislipidemias mixtas, comportamientos inadecuados (agresivos), falta de empatía, migrañas, depresión, etc.

Estrategias de afrontamiento ante el estrés en el personal asistencial.

Debido a que el personal de salud está expuesto constantemente a estas situaciones de estrés y negativas en muchas ocasiones se ven reflejadas impactando notablemente en su calidad de vida, y salud, por lo que es de importancia vital determinar estrategias de afrontamiento ante el estrés, las cuales ayudaran a un manejo óptimo de sus emociones y así evitar consecuencias negativas.

Cabe mencionar que si las estrategias de afrontamiento no son las oportunas y/o adecuadas el individuo puede presentar alteraciones fisiológicas y de comportamiento que pueden dar como resultado a deterioro de la inteligencia emocional de la persona.

Al hablar también del estrés laboral este lo podemos definir como la interacción desfavorable entre las condiciones de trabajo y el trabajador lo cual puede conducir a alteraciones psicológicas y de comportamiento inadecuados lo cual puede dar como resultados la enfermedad propiamente.

Entonces al hablar de estrategias de afrontamiento podemos decir que constituyen múltiples esfuerzos conductuales y cognitivos que realiza el ser humano para dar una respuesta ya sea para dominar y/o mitigar situaciones de estrés.

Sin embargo, en el terreno laboral el personal de salud difícilmente puede manejar los factores estresantes y que a diario hay situaciones cambiantes, nada es estático, ya que esto no depende del personal asistencial, es por ello que para poder trabajar situaciones estresantes en el puesto de trabajo es necesario que todos los individuos inmersos en el lugar deben trabajar constantemente para que los cambios sean de forma progresiva y estructural.

Debemos tener en cuenta que existen diversos tipos de adaptación de afrontamiento de forma individual las cuales consisten en terapias de relajación en situaciones de estrés tales como, asertividad, solución de problemas y manejo de la empatía. El entrenamiento en situaciones de estrés es una técnica muy sencilla la cual consiste en respiraciones profundas y pausadas las cuales nos ayudarán a liberar la contractura muscular y aumentar la oxigenación la cuales nos harán menos predispuestos a debilitar nuestra inteligencia emocional.

El personal asistencial está expuesto a situaciones generadoras de estrés en el laborar diario entonces es recomendable que practique técnicas de relajación.

III. MÉTODO

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

La presente investigación fue de tipo descriptiva con un enfoque cuantitativo y transversal; debido a que se analizó los datos, se valoró y propuso una estrategia de afrontamiento para mejorar la inteligencia emocional del personal asistencial frente a la pandemia COVID 19 Hospital II EsSalud-Talara.

Hernández Sampiere, manifiesta que a través del diseño no experimental no podemos manipular deliberadamente las variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. (41)

Para esta investigación se ha tomado en cuenta el diseño no experimental de corte transversal. (42)

3.2 Variables, Operacionalización

Variable independiente: Estrategia de afrontamiento

Variable dependiente: Inteligencia emocional

3.3 Población, muestreo y muestra

La población de estudio estuvo conformada por trabajadores (personal asistencial) que trabajan en el Hospital II EsSalud-Talara, que estuvo conformada por los servicios siguientes:

Tabla 1

Población de personal asistencial

Servicio	No	Porcentaje
Estación I	7	14
Unidad de Cuidados intensivos	8	16
Emergencia	15	30
Unidad de vigilancia intensiva	10	20
Medicina	10	20
Total	50	100

Nota. Jefatura de Enfermera del Hospital II EsSalud Talara año,2022.

El total de la muestra fueron 50 colaboradores.

Criterio de inclusión

- Personal asistencial que pertenece a la Ley No 728 que pertenecen al regimen de la actividad privada con contrato indeterminado.
- Personal asistencial que pertenece a la Ley No 276 aquellos que prestan servicios de naturaleza permanente en la administración pública.
- Personal asistencial que pertenece a la Ley No 1057 son aquellos servidores civiles bajo el regimen de contratación administrativa de servicios (CAS) que desarrollan labores permanentes y son considerados de plazo

indeterminado.

- Personal asistencial que haya firmado el consentimiento informado vía online
- Personal asistencial que laboren en Estación I y Unidad de Cuidados Intensivos

Criterio de exclusión

- Personal asistencial que se encuentren de vacaciones o que estén rotando fuera del servicio al que se realizara la aplicación del instrumento.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

La técnica de encuesta permite tener mayor conocimiento sobre un tema en específico motivo por el cual se utilizó en este estudio.

En esta investigación se utilizó la encuesta sobre Inteligencia Emocional, la cual se aplicó el cuestionario Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24), en el cual se detalla 24 ítems los cuales buscan evaluar la inteligencia emocional percibida y su respuesta se dará utilizando una escala tipo Likert la cual mide sus tres dimensiones como atención emocional, la cual se detalla de la pregunta 1 a la 8, en claridad emocional se detalla de la pregunta 9 a la 16 y para la dimensión reparación emocional se detalla de la pregunta 17 a 24, su escala de medición es de 1 a 5 donde 1 nada de acuerdo, 2 algo de acuerdo, 3 bastante de acuerdo, 4 muy de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo, los resultados se darán en relación a cada dimensión para lo cual tenemos que la puntuación de 1 – 8 representa a debe mejorar, de 8 - 18 representa a adecuado y de 30 a 40 representa excelente. (43)

Los representantes más significativos del Modelo teórico de la Inteligencia emocional son Mayer y Salovey (1997) los cuales desarrollaron el cuestionario de inteligencia emocional TMMS-24, la cual fue adaptada al español por Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos en el 2004. (44)

3.5 Procedimientos de análisis de datos

Todos los resultados obtenidos en este estudio fueron ingresados a una base de datos en hojas de cálculo de Excel, el proceso de análisis fue bajo el programa estadístico SPSS versión 25, así mismo los resultados que se consiguieron fueron representados en tablas y figuras.

3.6 Criterios éticos

Se tuvo en cuenta los criterios éticos de acuerdo a lo normado según el Código de Ética en investigación de la Universidad Señor de Sipán. Resolución de Directorio No 015-2022/PD-USS (2022)

Esta investigación se respaldó en valores éticos los cuales se vieron representados en las áreas científica, social y clínica. Estos principios se aplicaron en concordancia con nuestra incógnita de investigación, para ellos nos respaldamos también de principios éticos como beneficencia, autonomía, justicia y no maleficencia. (45)

Beneficencia, practicamos la acción de ayudar a hacer el bien. Hacemos referencia al cuidado de nuestro principal dador de información que es nuestro objetivo de estudio, se salvaguardará su identidad para asegurar el bienestar. (46)

No maleficencia: Evitar hacer daño a las personas en cualquier sentido ya sea directo o indirectamente. En este estudio solo obtendremos información a través del cuestionario y la participación de los sujetos consiste en responder el cuestionario no generando malestar ni interferencia en su vida cotidiana. (47)

El Respeto y justicia: Es el trato responsable y respetuoso que brindaremos a todos nuestro personal colaborador que será parte de esta investigación, seremos muy cauteloso en la reserva de los datos que nos darán a conocer y para ellos estos se darán de forma anónima. Cada participante firmará un formato de Consentimiento informado, basado en el respeto de la autonomía de las personas, esta será otorgada por los (las) enfermeras previa información acerca del procedimiento de investigación. (48)

3.7 Criterios de rigor científico.

A lo largo del estudio, se siguieron algunos puntos de referencia para un rigor científico, ya que toda investigación debe demostrar su validez a través de la metodología utilizada. La investigación se basó en el uso de la confiabilidad, validez, fiabilidad, y objetividad que darán lugar a lograr los resultados para el análisis de los contenidos que se encuentren en la medición de la variable. (49)

Validez

Para la validez se utilizó la opinión de tres expertos, personas especializadas en el tema, quienes dieron su opinión favorable para que el instrumento cumpla con las

características apropiadas para que se pueda medir el instrumento. (50)

Así, como también se tuvo en cuenta la literatura existente en nuestro medio y se aceptó aspectos sobre redacción y pertinencia a cada situación que se pretendió evaluar.

CRITERIOS	V de Ayken
Pertinencia	1,00
Relevancia	1,00
Claridad	1,00

Se utilizó el Coeficiente de Validez V de Ayken, obteniéndose valores aceptables según la concordancia de los jueces expertos.

Confiabilidad

La confiabilidad se determinó a través de la prueba de Alfa de Cronbach y el cuestionario se aplicó a la muestra piloto obteniéndose los siguientes resultados.

Interpretación de la significancia de $\alpha = ,913$; lo que significa que los resultados de opinión de los 50 profesionales de salud con respecto a los ítems considerados se encuentran correlacionados de manera *confiable y aceptable*.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	24

Resultados de los coeficientes de confiabilidad y validación utilizado, en el programa SPSS o Excel (Coeficiente de Alfa de Cronbach o KR20 y Promedio del Coeficiente de Validación).

IV. RESULTADOS

Tabla 1.

Nivel de inteligencia emocional del personal asistencial frente a la pandemia COVID 19. Hospital II EsSalud Talara.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJA	13	26,0	26,0	26,0
	ADECUADA	21	42,0	42,0	68,0
	EXCELENTE	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario. Inteligencia Emocional Test Tmss-24

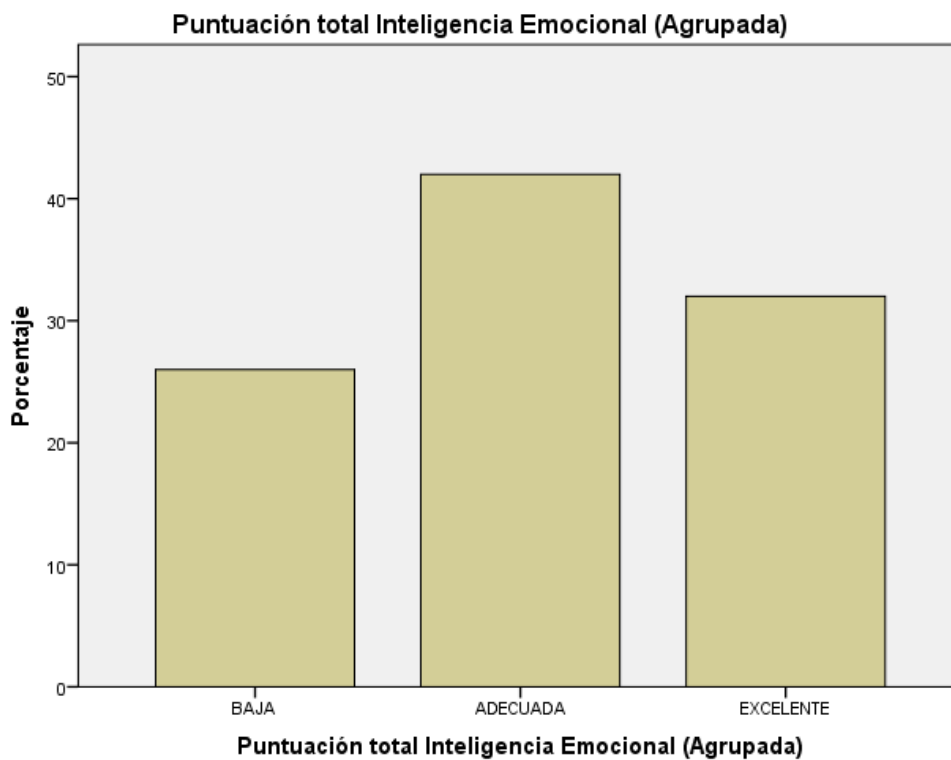


Figura 01. Porcentajes de Inteligencia emocional del personal asistencial frente a la pandemia COVID 19 Hospital II EsSalud- Talara. Obtenidos de los datos recolectados por el cuestionario aplicado.

En la tabla y figura 01, observamos que un 42,0% del personal asistencial tiene una inteligencia emocional Adecuada la cuál predomina y que un 26,0% inteligencia emocional baja.

Tabla 2.

Identificar el nivel de inteligencia emocional en sus dimensiones del personal asistencial frente a la pandemia COVID 19. Hospital II EsSalud Talara.

Dimensión Percepción					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	19	4	8,0	8,0	8,0
	23	3	6,0	6,0	14,0
	25	3	6,0	6,0	20,0
	26	13	26,0	26,0	46,0
	27	4	8,0	8,0	54,0
	28	6	12,0	12,0	66,0
	30	4	8,0	8,0	74,0
	31	3	6,0	6,0	80,0
	36	6	12,0	12,0	92,0
	37	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario. Inteligencia Emocional Test Tmss-24

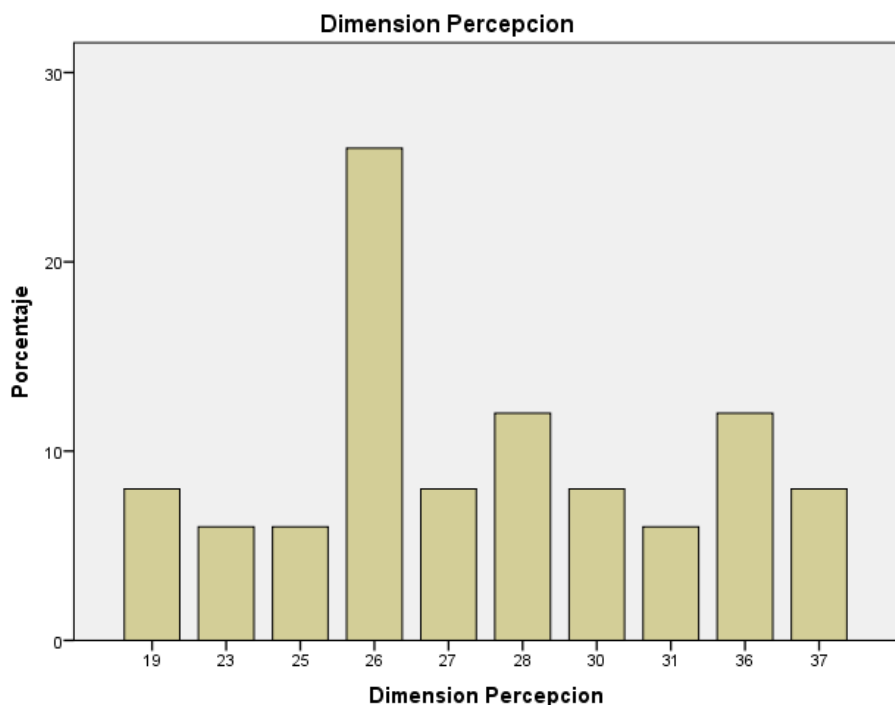


Figura 2. Porcentajes de Inteligencia emocional en sus dimensiones del personal asistencial frente a la pandemia COVID 19 Hospital II EsSalud- Talara. Obtenidos de los datos recolectados por el cuestionario aplicado.

En la tabla y figura 2, observamos la primera dimensión la cual es Percepción-Emoción que consta de 8 ítems con la siguiente escala de valoración: Nada de acuerdo 1, Algo de acuerdo 2, Bastante de acuerdo 2, Muy de acuerdo 4 y Totalmente de acuerdo 5, haciendo referencia que un valor mínimo es de 8 puntos y un valor máximo de 40 puntos. Observamos que el 26% equivale a 13 personas con 26 puntos lo que nos indica que hay mayor cantidad de personal asistencial que se ve afectado significativamente y es más propenso de padecer problemas mentales como respuesta a la coyuntura actual que se está viviendo por la pandemia.

Tabla 3.

Identificar el nivel de inteligencia emocional en sus dimensiones del personal asistencial frente a la pandemia COVID 19 Hospital II EsSalud-Talara.

Dimen_compression					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	19	3	6,0	6,0	6,0
	22	3	6,0	6,0	12,0
	23	7	14,0	14,0	26,0
	27	4	8,0	8,0	34,0
	31	3	6,0	6,0	40,0
	32	8	16,0	16,0	56,0
	33	7	14,0	14,0	70,0
	34	9	18,0	18,0	88,0
	35	3	6,0	6,0	94,0
	39	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario. Inteligencia Emocional Test Tmss-24

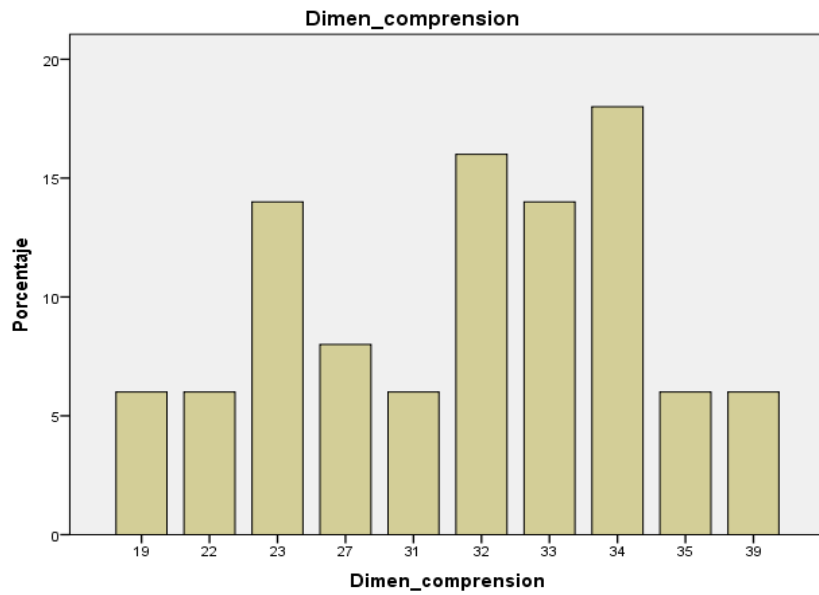


Figura 3. Porcentajes de Inteligencia emocional en sus dimensiones del personal asistencial frente a la pandemia COVID 19 Hospital II EsSalud- Talara. Obtenidos de los datos recolectados por el cuestionario aplicado.

En la tabla y figura 3, observamos la segunda dimensión la cual es Comprensión de las emociones que consta de 8 ítems con la siguiente escala de valoración: Nada de acuerdo 1, Algo de acuerdo 2, Bastante de acuerdo 2, Muy de acuerdo 4 y Totalmente de acuerdo 5., haciendo referencia que un valor mínimo es de 8 puntos y un valor máximo de 40 puntos. Observamos que el 18% equivale a 9 personas con 34 puntos lo que nos indica que hay un manejo adecuado en este ítem.

Tabla 4.

Identificar el nivel de inteligencia emocional en sus dimensiones del personal asistencial frente a la pandemia COVID 19 Hospital II EsSalud-Talara.

Dimen_regulacion					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	21	6	12,0	12,0	12,0
	22	3	6,0	6,0	18,0
	23	4	8,0	8,0	26,0
	31	4	8,0	8,0	34,0
	33	4	8,0	8,0	42,0

	34	4	8,0	8,0	50,0
	35	3	6,0	6,0	56,0
	36	6	12,0	12,0	68,0
	37	3	6,0	6,0	74,0
	38	3	6,0	6,0	80,0
	39	7	14,0	14,0	94,0
	40	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario. Inteligencia Emocional Test Tmss-24

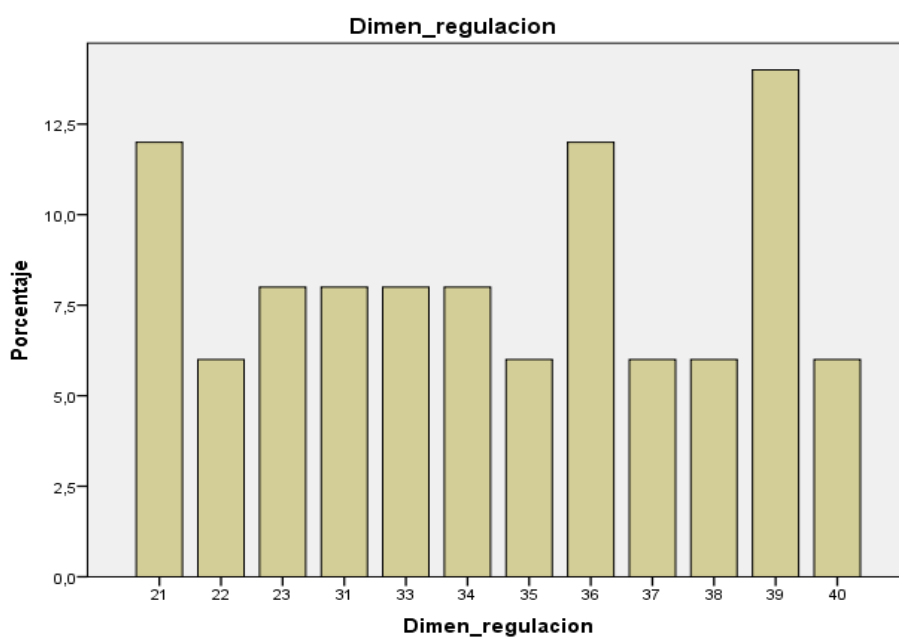


Figura 4. Porcentajes de Inteligencia emocional en sus dimensiones del personal asistencial frente a la pandemia COVID 19 Hospital II EsSalud- Talara. Obtenidos de los datos recolectados por el cuestionario aplicado.

En la tabla y figura 4, observamos la tercera y última dimensión la cual es Regulación de las emociones que consta de 8 ítems con la siguiente escala de valoración: Nada de acuerdo 1, Algo de acuerdo 2, Bastante de acuerdo 2, Muy de acuerdo 4 y Totalmente de acuerdo 5., haciendo referencia que un valor mínimo es de 8 puntos y un valor máximo de 40 puntos. Observamos que el 14,0% equivale a 7 personas con 39 puntos lo que nos indica que hay un manejo adecuado en este ítem.

V. DISCUSIÓN

Las afecciones de salud mental de toda persona es un área que no se ha trabajado mucho pero que ha demostrado ser fundamental. Por eso se considera la inteligencia emocional como un instrumento potencialmente de utilidad para mantener un estado saludable frente a las respuestas complejas de miedo y estrés en el personal sanitario y con mayor énfasis bajo el contexto de pandemia del COVID 19. En la actualidad temas como la inteligencia emocional, su forma diaria de manejo de estrés y la seguridad del paciente, tienen cada vez mayor poder en el mundo académico y en la formación de futuros profesionales de la salud, para mejorar la capacidad de respuesta. Frente a esta situación atípica también conlleva al miedo, sentimiento que embarga a todas las personas en especial al personal sanitario de contagiarse con este virus desconocido, se suma a la enorme repercusión de cambios en la vida diaria

En la tabla N.º 1 de Inteligencia emocional del personal asistencial frente a la pandemia COVID 19 Hospital II EsSalud- Talara, datos recolectados por el cuestionario aplicado, se evidencia que un 42,0% del personal asistencial tiene una inteligencia emocional Adecuada la cuál predomina y que un 26,0% inteligencia emocional baja.

Estos resultados se corroboran con Huamán (2019) quien en su estudio Relación entre la capacidad mental y el estrés del personal profesional asistencial en el Hospital Nacional Docente nos comparte sus resultados los cuales son bastante resaltantes ya que pone en evidencia que la capacidad de respuesta del personal asistencial profesional de la salud frente a situaciones de estrés no es relevante, debido a que el personal no se ve afectado por la coyuntura actual a la cual estamos expuestos.

Sin embargo, estos resultados difieren con Asmad (2019) quien en su estudio trata de medir la capacidad de nivel de estrés y factores de respuesta del personal de enfermería y concluye que el nivel de capacidad de estrés tiene estrecha relación con la respuesta de afrontamiento de estrés del profesional de la salud más aun expuesto a áreas determinadas de aislamiento preventivo frente a la COVID 19.

Estos hallazgos encontrados se respaldan en la teoría de Mayer y Salovey quienes expresan que los seres humanos de forma habitual y regular cuando estamos frente a diversas situaciones ya sean de factor positivo o negativos direccionan a la persona a

buscar su propio yo y actuar de manera empática frente a respuestas brindadas a otras personas de nuestro entorno.

Dentro de este marco vamos a encontrar la ansiedad, la depresión pues en la actualidad son un problema de salud pública, trayendo repercusiones biológicas, sociales y psicológicas en la cual impiden tomar decisiones. En efecto nos enfrentamos a una situación muy complicada a causa de la emergencia sanitaria COVID 19, la cual surgió de forma impensada y ha teñido de inseguridades, estrés y temores en todo el mundo

En la tabla N.º 2 de Inteligencia emocional en sus dimensiones del personal asistencial frente a la pandemia Covid-19 Hospital II EsSalud- Talara, datos recolectados por el cuestionario aplicado, se evidencio que la primera dimensión la cual es Percepción-Emoción que consta de 8 ítems con la siguiente escala de valoración: Nada de acuerdo 1, Algo de acuerdo 2, Bastante de acuerdo 2, Muy de acuerdo 4 y Totalmente de acuerdo 5., haciendo referencia que un valor mínimo es de 8 puntos y un valor máximo de 40 puntos. Observamos que el 26,0% equivale a 13 personas encuestas (personal de salud) con 26 puntos lo que nos indica en la dimensión percepción que su puntaje es bajo mientras que el 8,0% equivale a 4 personas con un puntaje de 37 puntos con un adecuado manejo en la dimensión percepción

Estos resultados se corroboran con el autor Lai (2020) quien en su estudio realizado a los profesionales de la salud en la ciudad de china expuestos a primera línea de la emergencia sanitaria concluye que el profesional de salud que esta más expuesto a COVID es el personal que más padece problemas mentales debido a que está expuesto a una enfermedad que no se conoce mucho y sobre la cual está en peligro sus vidas sin saber cómo controlar tales contagios que son masivos a nivel mundial.

Sin embargo, el autor Puigbo en su estudio sobre la capacidad de respuesta del profesional de la salud frente a situaciones de estrés abocado a la coyuntura actual que vivimos por pandemia, destaca enérgicamente que a mayor empatía del profesional sanitario es mejor la capacidad de respuesta mental de los mismos.

Estos hallazgos encontrados se respaldan en el Modelo de Goleman quien indica que debemos conocernos a nosotros mismos y saber manejar nuestras emociones en diferentes situaciones que nos acompañan a lo largo de nuestra vida es bien sabido que los seres humanos somos personas con un cumulo de emociones que siempre están expuestas, es

allí donde radica el principal objetivo de este modelo el cual nos permite el control de impulsos, nos enseña la capacidad de valorar a los nuestros, ponernos en el lado del otro en todo momento buscando una armonía de individual y de grupos.

Esta crisis sanitaria trajo como resultado un alto impacto a nivel psicológico en los profesionales de salud como también a toda población en general, trayendo consigo sentimientos que atañan nuestra capacidad emocional. Estos sentimientos se suman por la preocupación de un alto riesgo de contagiar a su familia, falta de elementos de bioseguridad, dolor, sufrimiento y muertes, ante esta situación el personal de salud tuvo que enfrentarse a situaciones extremas a nivel emocional provocando un desgaste del mismo pues tuvieron que atender con profesionalismo y adaptarse a la situación.

En la tabla N.º 3 de Inteligencia emocional en sus dimensiones del personal asistencial frente a la pandemia COVID 19 Hospital II EsSalud- Talara, datos recolectados por el cuestionario aplicado, se evidencio la segunda dimensión la cual es Comprensión de las emociones que consta de 8 ítems con la siguiente escala de valoración: Nada de acuerdo 1, Algo de acuerdo 2, Bastante de acuerdo 3, Muy de acuerdo 4 y Totalmente de acuerdo 5., haciendo referencia que un valor mínimo es de 8 puntos y un valor máximo de 40 puntos. Observamos que el 18,0% equivale a 9 personas encuestas (personal de salud) con un valor de 34 puntos que nos indican que en la dimensión comprensión tienen un manejo adecuado mientras que el 6,0% equivale a 1 persona con un valor de 19, 22, 31, 35 y 39 puntos lo que indica mayor prevalencia en manejo inadecuado de esta dimensión.

Estos resultados se corroboran con el estudio de Valero (2020) sobre la salud mental del profesional sanitario el cual nos da como conclusión su evidente preocupación por el personal asistencial. Debido a la coyuntura actual que se vive por la emergencia sanitaria es que surge el interés de este autor por estudiar la causa principal sobre la forma de actuar del profesional de salud, dando como resultado que debemos manejar la parte preventiva promocional para evitar así los contagios masivos y evitar el factor estresante de nuestro profesional asistencial.

Sin embargo, el autor Camiloaga en su estudio que busca definir la relación en la respuesta que tiene el personal de salud frente a situaciones emocionales negativas orientadas a las que atravesamos actualmente a una pandemia, destaca que para el mejor desempeño laboral del profesional sanitario es necesario trabajar en un ambiente

agradable fuera de factores estresantes medioambientales los cuales funcionan como detonantes los cuales no ayudan a una calidad optima de salud mental.

Estos hallazgos encontrados toman valor importante en el modelo de Reuven Bar-On: la inteligencia socio-emocional, la cual toma como punto principal los componentes intrapersonales entre los cuales se considera: Comprensión Emocional de sí mismo que es la capacidad de saber entender su yo interior y reconocer cuales son nuestras debilidades personales, el asertividad que es la habilidad para expresar sentimientos, el autoconcepto que forma la habilidad de respeto a sí mismo, la autorrealización y la independencia.

La empatía, las relaciones interpersonales las cuales son la habilidad de entender la realidad ajena de los demás y la responsabilidad Social. Son partes de nuestros componentes de forma interna.

El ser humano es aquel se adapta a diferentes situaciones a lo largo de su vida, la cual engloba componentes muy fundamentales evidenciándolos como la identificación y solución de problemas, la entereza que es parte de cada ser humano que es como nosotros reaccionamos a diferentes situaciones a lo largo de nuestra vida y la adaptabilidad que es innato de todo ser humano cuando se ve en peligro.

El personal asistencial frente a la pandemia presentó indicadores psicológicos tales como el estrés, frustración, preocupación, depresión, ansiedad, desesperanza, sufrimiento ajeno, agotamiento físico y miedo a contagiarse; sumando a ello las largas horas de trabajo, incremento de número de personas infectadas, escases de equipos de protección, falta de camas y ventiladores, fueron circunstancias para que afecte la inteligencia emocional y bienestar de los mismos.

Es así como la capacidad de fortaleza del personal de salud es puesta a prueba a diario, con potenciales riesgos psicológicas y clínicas a largo plazo, por ende, existen razones muy fuertes para evidenciar que el personal sanitario es una población desvalida en situaciones como esta.

En la tabla N.º 4 de Inteligencia emocional en sus dimensiones del personal asistencial frente a la pandemia COVID 19 Hospital II EsSalud- Talara, datos recolectados por el cuestionario aplicado, se evidencio la tercera y última dimensión la cual es Regulación

de las emociones que consta de 8 ítems con la siguiente escala de valoración: Nada de acuerdo 1, Algo de acuerdo 2, Bastante de acuerdo 3, Muy de acuerdo 4 y Totalmente de acuerdo 5., haciendo referencia que un valor mínimo es de 8 puntos y un valor máximo de 40 puntos. Observamos que el 14,0% equivale a 7 personas encuestadas (personal de salud) con un valor de 39 puntos mientras que el 6,0% equivale a 3 personas con un valor de 22, 35, 37, 38 y 40 puntos lo que indica mayor prevalencia en manejo inadecuado de esta dimensión.

Estos resultados se corroboran con el estudio del autor Chamaya en su estudio que valorar la relación entre el estado emocional del personal profesional asistencial y el desempeño que mantiene con el personal que se encuentra hospitalizado en el servicio, llegando a la conclusión que la personalidad del profesional de la salud se ve muy deteriorado lo que lo lleva a resaltar en su estudio que su nivel de empatía es muy bajo en relación con el cuidado asistencial que se brindan a los pacientes de los servicios donde laboran.

Estos resultados están respaldados por el modelo de Nolen-Hoeksema y Girgus, que muestra que existe una percepción mundial de que las emociones son una debilidad, sin embargo, las emociones son esenciales para la supervivencia humana, permitiéndonos afrontar importantes experiencias de vida. Aunque las emociones son impulsos naturales, existen muchas nociones preconcebidas sobre los supuestos comportamientos que las personas deberían tener por su género Pablo Velilla, quien confirmó que las mujeres son emocionales por lo que para evitar la vergüenza los hombres optan por ocultar sus sentimientos y huir de situaciones que provocarían algún cambio. Es así como desde pequeños tenemos el concepto estereotipo que el llanto solo se atribuye a las mujeres, es por ello que según la OMS existe mayor cifra de suicidios en hombres ya que estos se ven obligados a aparentar y controlar sus emociones en busca de su propia construcción de la identidad lo que conlleva que su inteligencia emocional se vea muy afectada.

VI. APOORTE DE LA INVESTIGACIÓN

6.1 Aporte Práctico.

El propósito del aporte es brindar estrategias de afrontamiento para mejorar la inteligencia emocional del personal asistencial del Hospital II EsSalud Talara ante la pandemia, ya que nuestro país atravesaba una crisis sanitaria y el personal asistencial se vio afectado psicológicamente por la carga emocional, como la falta de empatía; cabe mencionar que la salud mental es un área del bienestar humano poco considerado, pero sin duda importante.

Las recomendaciones de mejora están respaldadas por investigaciones que muestran que la salud mental de cada persona es un área que no se ha estudiado mucho pero que ha demostrado ser crucial. Por lo tanto, en el contexto de la pandemia de coronavirus, la inteligencia emocional se considera una herramienta potencialmente útil para mantener la salud, ya que los trabajadores de la salud enfrentan respuestas complejas al miedo y al estrés.

Actualmente temas como la inteligencia emocional, las formas cotidianas de gestión del estrés y la seguridad del paciente influyen cada vez más en el mundo académico y en la formación de los futuros profesionales de la salud para mejorar las habilidades de afrontamiento.

6.1.1 Fundamentación del aporte práctico.

La base del aporte práctico se apoya en el modelo de inteligencia emocional de cuatro ramas o habilidades de los psicólogos norteamericanos Peter Salovey y John D. Meyer, quienes propusieron la idea de un conjunto de habilidades necesarias para alcanzar la competencia suficiente, la identificación y la expresión emocional de las personas y nuevas formas de transformar la realidad.

La reactividad es la suma de dos tipos de inteligencia, descrita por Garden (1983) como inteligencia interpersonal y Salovey y Meyer (1990) como la capacidad de gestionar, diferenciar y utilizar sentimientos y emociones. Se puede agregar que es la respuesta humana integral como una forma de comprender, gestionar y cambiar la condición de lo innato y de los demás para hacer la vida diaria lo mejor posible. Salovey y Mayer

mencionaron esta teoría que a diferencia de otras que comenzaron en los años noventa, es muy nueva, en 1995 esta teoría fue plenamente popularizada por David Goleman. (29)

A inicios del año 2000 fue que el autor Caruso redefine el concepto de inteligencia emocional incluyéndole nuevos elementos.

La inteligencia emocional se basa en cuatro ramas interrelacionadas:

1. Percepción emocional: Todos somos capaces de expresar nuestras emociones en función de las situaciones que nos encontramos.
2. El pensamiento: Nuestros sistemas cognitivos son directamente responsables de procesar todos los estímulos entrantes y dirigir sus respuestas a diversas situaciones.
3. Razonamiento sobre emociones: En esta industria, los que controlan nuestro interior son los factores externos.
4. Regulación emocional: La forma en que manejamos las emociones esta determinada en gran medida por que tan bien respondemos a situaciones estresantes, ya sean leves o muy difíciles, el comportamiento de las personas dice mucho sobre su empatía y como manejamos situaciones que nos ponen en peligro emocional, por tanto, las emociones están integradas en todas las acciones humanas.

6.1.2 Construcción del Aporte Práctico.

Diagnóstico

El personal de salud encuestado cuenta con inteligencia emocional inadecuada en el Hospital II EsSalud Talara la cual predomina en todas las dimensiones.

Planteamiento del objetivo general

Proponer una estrategia de afrontamiento para mejorar la inteligencia emocional del personal asistencial frente a la pandemia COVID 19 Hospital II EsSalud- Talara.

Planeación Estratégica

La planeación estratégica se realizará a través de las siguientes etapas:

- **Primera Etapa:** Trato respetuoso
- **Segunda Etapa:** Tranquilidad
- **Tercera Etapa:** Relación
- **Cuarta Etapa:** Conocimiento y habilidad
- **Quinta Etapa:** Empatía

A. Primera Etapa: Trato respetuoso

N°	Actividad	Descripción	Responsabl	Registro
1	Reunión de sensibilización	Promueve talleres sobre la inteligencia emocional entre el paciente y el personal asistencial.	Personal de salud	Libro de Actas
2	Reunión de actualización	Desarrollo de actividades basadas en la importancia de la inteligencia emocional.	Personal de salud	Libro de Actas
3	Reunión de coordinación	Desarrollo de talleres para estrategias de afrontamiento para promover el buen trato a pacientes y a familiares.	Personal de salud	Libro de Actas

B. Segunda Etapa: Tranquilidad

N	Actividad	Descripción	Responsabl	Registro
1	Reunión de sensibilización.	- Sensibiliza al personal asistencial sobre la importancia de brindar la información suficiente para otorgar tranquilidad y sosiego al paciente ante situaciones estresantes.	Personal de salud	Libros de atención
2	Reunión de coordinación.	- Promueve el desarrollo de estrategias de afrontamiento para mejorarla inteligencia emocional del personal asistencial.	Personal de salud	Libros de atención
3	Reunión de actualización	- Desarrollo de estrategias de afrontamiento como uso de tono de voz para calmar la ansiedad en los pacientes y en sus familias.	Personal de salud	Libros de atención

C. Tercera Etapa: Relación

N°	Actividad	Acciones	Responsable	Registro
-----------	------------------	-----------------	--------------------	-----------------

1	Reunión de equipo	Plantear acciones para mejorar las acciones de relación entre el personal asistencial y los pacientes que se encuentren internados en el hospital II EsSalud Talara.	Personal de salud	Libros de atención
2	Reunión de socialización	Promover estrategias de interacción como: <ul style="list-style-type: none"> - Demostrar empatía. - Acudir al llamado del paciente ante cualquier duda o ansiedad. 	Personal de salud	Libros de atención

D. Cuarta Etapa: Conocimiento y habilidad

N°	Actividad	Descripción	Responsables	Registro
1	Reunión con el personal asistencial.	- Asignación de estrategias de afrontamiento para mejorar la inteligencia emocional,	Personal de salud	Libros de atención
2	Reunión con el personal asistencial	- Desarrollo de taller explicando cuales son los factores estresantes para reconocerlos y manejarlos	Personal de salud	Libros de atención
3	Reunión con el paciente y familiares	- Educación en servicio al personal asistencial y familiares para que ambos aprendan a identificar factores estresantes y se pueda manejar a través de estrategias de inteligencia emocional	Personal de salud	Libros de atención

E. Quinta Etapa: Empatía

N°	Actividad	Descripción	Responsables	Registro
1	Reunión con el personal de salud	- Reunión del equipo de salud para sensibilizar acciones emocionales a ejecutar con el paciente y su familia.	Personal de salud	Libros de atención
2	Reunión con el paciente	- Demostración de afecto, preocupación e interés por las dudas que presente el paciente.	Personal de salud	Libros de atención

Instrumentación del Programa

Las cinco partes de la estrategia se desarrollarán en las instalaciones.

Periodo	Tiempo
- Primera Etapa: Trato respetuoso	Fechas establecidas por el jefe del establecimiento.
- Segunda Etapa: Tranquilidad	Fechas establecidas por el jefe del establecimiento.
- Tercera Etapa: Relación	Fechas establecidas por el jefe del establecimiento.
- Cuarta Etapa: Conocimiento y habilidad	Fechas establecidas por el jefe del establecimiento.
- Quinta Etapa: Empatía	Fechas establecidas por el jefe del establecimiento.

Evaluación del Programa

Periodo	Evaluación
- Primera Etapa: Trato respetuoso	Seguimiento
- Segunda Etapa: Tranquilidad	Formulario Cuaderno de registro
- Tercera Etapa: Relación	Ficha de asistencia
- Cuarta Etapa: Conocimiento y habilidad	Ficha de asistencia
- Quinta Etapa: Empatía	Metas alcanzadas

Etapa de evaluación

La valoración y análisis de gestión se realiza a corto, mediano y largo plazo con la finalidad de ir dando cumplimiento a las acciones que se han concebido en cada una de las etapas, las que además tiene un carácter flexible. La responsabilidad principal de su aplicación es de la jefatura del hospital II EsSalud Talara.

Valoración de los Resultados

El aporte práctico fue sometido a juicio de tres expertos los cuales validaron las actividades según las dimensiones de la variable dependiente que es lo que se plantea mejorar.

VII. CONCLUSIONES

- a. El nivel de inteligencia emocional del personal asistencial frente a la pandemia COVID 19 del hospital II EsSalud Talara fue adecuado con un 42% equivalente a 21 personas, bajo en un 26% equivalente a 13 personas y excelente en un 32% equivalente a 16 personas, lo que pone en evidencia que el personal de salud no se ve afectado por la coyuntura actual a la que se está expuesto, es por ello que predomina significativamente el manejo adecuado.
- b. La inteligencia emocional en su dimensión percepción- emoción en el personal asistencial frente a la pandemia COVID 19 del hospital II EsSalud Talara, 26% equivale a 13 personas lo que nos indica que hay mayor cantidad de personal asistencial que se ve afectado significativamente y es más propenso de padecer problemas mentales como respuesta a la coyuntura actual que se está viviendo por pandemia.
- c. La inteligencia emocional en su dimensión Comprensión- emoción, en el personal asistencial frente a la pandemia COVID19 del hospital II EsSalud Talara, 18% equivale a 9 personas con 34 puntos lo que nos indica que hay un manejo adecuado de la dimensión Comprensión de las emociones sobre la salud mental del profesional sanitario.
- d. La inteligencia emocional en su dimensión regulación de las emociones en el personal asistencial frente a la pandemia COVID19 del hospital II EsSalud Talara, el 14% equivale a 7 personas con 34 puntos lo que nos indica que hay un manejo adecuado de estos ítems.

VIII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las jefaturas de los servicios que brinda el Hospital (Departamento Médico y Jefatura de Enfermería) que se trabaje en la Inteligencia emocional del personal asistencial en coordinación con el área de Psicología a través de talleres y/o conversatorios en busca de fortalecer el aspecto psicológico mental del personal asistencial en busca de fortalecer los estados emocionales los mismos que contribuirán en la atención y cuidado óptimo del paciente.
2. A la Jefatura de Enfermería, reforzar a través de capacitaciones y/o talleres de cuidados humanizados al paciente, haciendo énfasis en la interacción enfermero-paciente, lo cual nos ayudara de mucho al momento de la atención y comprensión de las necesidades básicas de los pacientes de los diferentes servicios que brinda el hospital.
3. Se recomienda a otros investigadores en tomar especial atención a la salud mental de los trabajadores asistenciales, se les invita a realizar estudios los cuales ayuden a evidenciar cual es el estado mental del trabajador en salud en especial frente a situaciones negativas.
4. Se recomienda a las Jefaturas (Departamento Médico y Jefatura de Enfermería) mantener constante evaluación al personal asistencial en Inteligencia Emocional de tal manera que se pueda detectar a tiempo posibles factores estresantes y evitar el cuidado mecanizado en los diferentes servicios del hospital.
5. Se sugiere a las Universidades y demás que presten los servicios de educación en salud (Comunidad Académica), que sea considerado dentro de las materias curriculares trabajos de investigación relacionados a desarrollar estrategias de afrontamiento para mejorar la Inteligencia Emocional.

REFERENCIAS

1. Orozco MM. Inteligencia emocional y estres laboral en el personal de enfermería durante la pandemia covid 19 el hospital general de zona nº1 Aguascalientes [Tesis].; 2022.. Disponible en: <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/11317/2228/456566.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
2. Sierra S, Diaz-Castrillon CE. Inteligencia Emocional y práctica clínica en tiempos de pandemia. CES Med [Internet]. 12 de junio de 2020 [citado 5 de diciembre de 2022]; 34:59-68. Disponible en: <https://revistas.ces.edu.co/index.php/medicina/article/view/5613>.
3. Chamorro Córdova SB. Inteligencia emocional y su influencia en el aprendizaje significativo en estudiantes de un instituto superior tecnológico, Ecuador, 2020 [Repositorio].; 2020.. Disponible en: http://lareferencia.org/vufind/Record/PE_5961c2d31fe1ee99c9dcaa485e2fbd20/Description#tabnav.
4. María Cecilia Johnson Lorena Saletti-Cuesta Natalia Tumas. Emociones, preocupaciones y reflexiones frente a la pandemia del COVID-19 en Argentina. Centro de Investigaciones y Estudios sobre Cultura y Sociedad, Universidad Nacional de Córdoba [Internet]. el 4 de verano de 2020; Disponible en: <https://scielosp.org/pdf/csc/2020.v25suppl1/2447-2456/es>
5. Rodríguez de los Ríos L, Carbajal Llanos Y, Narvaez Aranibar T, Gutiérrez Vásquez R. Impacto emocional por COVID-19 en estudiantes universitarios. Un estudio comparativo. EducaUMCH [Internet]. 30nov.2020 [citado 5dic.2022];(16):03-6. Available from: <https://revistas.umch.edu.pe/EducaUMCH/article/view/153>
6. MINSA. [Documento- Guia Tecnica para ell cuidado de la salud mental en el contexto del COVID-19(R.M. N°180-2020- MINSA)/ Ministerio de Salud. Direccion General de Intervenciones Estrategicas en Salud Publica. Direccion de Salud Mental].; 2020.. Disponible en: <https://www.unicef.org/peru/media/7766/file/Cuidado%20de%20la%20salud%20mental%20del%20personal%20de%20la%20salud%20en%20el%20contexto%20del%20COVID%20%E2%80%93%202019.pdf>.
7. Lozano-Vargas Antonio. Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. Rev

- Neuropsiquiatr [Internet]. 2020 ene [citado 2022 Dic 05]; 83(1): 51-56.
Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-85972020000100051&lng=es. <http://dx.doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687>.
8. Lozano-Vargas Antonio. Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. Rev Neuropsiquiatr [Internet]. 2020 ene [citado 2022 Dic 05]; 83(1): 51-56.
Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-85972020000100051&lng=es. <http://dx.doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687>.
9. LA PANDEMIA DEL COVID 19 [Internet]. vol. BCN Documenta OI N.º 7, octubre 2020 (2.º Q)-Pandemia COVID-19. 7 de octubre de 2020. Disponible en:
<https://bcn.gob.ar/uploads/BCNDocumentaOIN7oct.2Q.pdf>.
10. PARI MLC. [Tesis- INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL AREA COVID DEL HOSPITAL III ESSALUD JULIACA 2020].; 2022.. Disponible en:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/14037/UPchpaml.pdf?sequence=1>.
11. PARI MLC. [Tesis- INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL AREA COVID DEL HOSPITAL III ESSALUD JULIACA 2020].; 2022.. Disponible en:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/14037/UPchpaml.pdf?sequence=1>.
12. PARI MLC. [Tesis- INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL AREA COVID DEL HOSPITAL III ESSALUD JULIACA 2020].; 2022.. Disponible en:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/14037/UPchpaml.pdf?sequence=1>.
13. Ceron Perdomo DM, Perez- Olmos I, Miliciades IP. [Revista Colombiana de Psiquiatria].; 2011. Acceso 05 de Setiembre de 2022. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/pdf/806/80619286004.pdf>.
14. James Alduber Taramuel Villacreces Víctor Hugo Zapata Achi, editor. Aplicación del test TMMS-24 para el análisis y descripción de la Inteligencia Emocional considerando la influencia del sexo

- [Internet]. vol. Resistencia Publicando, 4 No 11. (1). 2017, 162-181. ISSN 1390-9304. 2017. Disponible en: https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/download/518/pdf_34_5/2039.
15. Carballo Ortega Betsaida, Sánchez Cabrera María Vanesa. El manejo del estrés laboral en la planta de hospitalización de pacientes COVID-19. Ene. [Internet]. 2021 [citado 2022 Dic 05]; 15(1): 748. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2021000100002&lng=es. Epub 06-Dic-2021.
16. María Cecilia Johnson Lorena Saletti-Cuesta Natalia Tumas. Emociones, preocupaciones y reflexiones frente a la pandemia del COVID-19 en Argentina. Centro de Investigaciones y Estudios sobre Cultura y Sociedad, Universidad Nacional de Córdoba [Internet]. el 4 de verano de 2020; Disponible en: <https://scielosp.org/pdf/csc/2020.v25suppl1/2447-2456/es>
17. Valero Cedeño, Nereida Josefina, Vélez Cuenca, María Felicidad, Duran Mojica, Ányelo Alberto, Torres Portillo, Mariana. Afrontamiento del COVID-19: estrés, miedo, ansiedad y depresión. 2020; Disponible en: https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_d0a5d75768cc6f30f4b21066b2931e14.
18. Lozano-Vargas Antonio. Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. Rev Neuropsiquiatr [Internet]. 2020 Ene [citado 2022 Dic 05] ; 83(1): 51-56. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-85972020000100051&lng=es. <http://dx.doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687>.
19. ANGIE LORENA GALVIS FLORIDO AKRM. [TESIS- ESTRÉS, ANSIEDAD Y DEPRESIÓN EN MÉDICOS, ENFERMEROS Y AUXILIARES DE ENFERMERIA DE UNA ENTIDAD PRESTADORA DE SALUD DE VILLAVICENCIO EN TIEMPOS DE PANDEMIA].; 2020.. Disponible en: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/33877/2021angiegavis.pdf?sequence=6&isAllowed=y>.
20. Inchausti Felix, García Poveda Nancy V., Prado Abril Javier, Sánchez Reales Sergio. La psicología clínica ante la pandemia COVID-19 en España. Clínica y Salud [Internet]. 2020 [citado 2022 Dic 06] ; 31(2): 105-107. Disponible en:

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1130-52742020000200006&lng=es.

Epub 27-Jul-

2020. <https://dx.doi.org/10.5093/clysa2020a11>.

21. Becerra Canales, Bladimir Domingo Camiloaga Vargas, María Estela. ESTRÉS Y AFRONTAMIENTO EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA COVID-19, HOSPITAL MARINO MOLINA SCIPPA DE COMAS, LIMA- 2020 [Internet]. [ICA]: UNIVERSIDAD AUTONOMA DE ICA; 21-dic-2020. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/688>
22. Oscanoa Vicente, Francis Ruth Yachachin Flores, Ángela Gabriela Gamonal Beteta, Roxana Enriqueta. Afrontamiento resiliente en adultos con Covid-19 del área de hospitalización del Hospital Luis Negreiros Vega de Essalud, Callao -2020 [Internet]. [Los Olivos]: UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES; 2020. Disponible en: https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/531/Oscanoa_FR_Yachachin_AG_Gamonal_RE_tesis_enfermeria_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
23. Crivillero OPC, Saavedra EFC, Sánchez RMS, Alfaro CER. Estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruanas durante la pandemia de COVID-19 [Internet]. Preprints de SciELO. 2020 [citado el 2022 de diciembre de 6]. Disponible en: <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/1468>
24. CAMARENA CHAMAYA LM. [TESIS- “INTELIGENCIA EMOCIONAL EN ENFERMEROS QUE LABORAN EN UN SERVICIO DE HOSPITALIZACION COVID19 DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO 2020].; 2020.. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3788/T061_4699_2019_T.pdf?sequence=1.
25. Virto-Farfan. ESTRÉS, ANSIEDAD Y DEPRESIÓN EN LA ETAPA INICIAL DEL AISLAMIENTO SOCIAL POR COVID-19, CUSCO-PERÚ [REVISTA-LA REFERENCIA].; 2021. Acceso 4 de junio de 2022. Disponible en: https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_35dac294cc9472a83db30738ea21d66a/Description#tabnav.

26. Rebeca HBA. [TESIS- INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRES LABORAL EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE GINECO-OBSTETRICIA DEL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO SAN BARTOLOME-2018].; 2018. Acceso 2 de JUNIO de 2022. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1900/TITULO%20-%20Huam%c3%a1n%20Baca%2c%20%20Alicia%20Rebeca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
27. Palma Asmad MR. [TESIS- Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento en Enfermeras del Centro Quirúrgico, Hospital Victor Lazarte Echegaray, Trujillo].; 2018. Acceso 5 de junio de 2022. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11193?show=full>.
28. Karina RSJ. [Tesis- “ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN TIEMPOS DEL COVID-19 DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DE ATENCION PREHOSPITALARIA DEL SAMU DE LIMA METROPOLITANA 2021].; 2022. Acceso 22 de Junio de 2022. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/989/ROMERO%20SUASNABAR%20JANNET%20KARINA-%20TRABAJO%20ACAD%C3%89MICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
29. Miguel CCL. [TESIS- INTELIGENCIA EMOCIONAL EN ENFERMEROS QUE LABORAN EN UN SERVICIO DE HOSPITALIZACION COVID 19 DEL HOSPITAL DOS DE MAYO 2020].; 2020. Acceso 4 de Junio de 2022. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3788/T061_46992019_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
30. Montero-García AMF-M. Aportes para la educación de la Inteligencia Emocional desde la Educación Infantil. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud. Abril, 12 2015;vols. 14, núm. 1, págs. 53 a 66, 2016.
31. Jacobo JRM. [Tesis- Inteligencia Emocional, Rasgos de personalidad e inteligencia psicometrica en adolescentes].; 2018. Acceso 7 de junio de 2022. Disponible en: <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/310420/TJRMJ.pdf>.
32. Bisquerra PR. La inteligencia emocional según Salovey y Mayer. Red Internacional de Educación Emocional y Bienestar [Internet]. Disponible en:

- <https://www.rafaelbisquerra.com/inteligencia-emocional/la-inteligencia-emocional-segun-salovey-y-mayer/>
33. Goleman D. LA PRÁCTICA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL [Internet]. Impresión y encuademación: Romanvá AVills. SA, Verdaguer; 1998. Disponible en:
<https://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>
 34. Parker RB-OJD. Inventario de Inteligencia Emocional de Baron: version para jovenes (7 a 18años) [Internet]. 2018. Disponible en:
https://web.teediciones.com/ejemplos/baron_extracto-web.pdf
 35. Betancourt. G. [Revista- Scielo].; 2013. Acceso 5 de junio de 2022. Disponible en:
http://www.scielo.org/co/scielo.php?pid=S1900-38032013000100002&script=sci_abstract&tlng=es#:~:text=Los%20hallazgos%20indican%20que%20la, capacidad%20de%20relacionamiento%2C%20de%20conciliaci%C3%B3n%2C
 36. Elizabeth Estrada Laredo, Alejandra Moysén Chimal, Patricia Balcazar Nava, Julieta Garay López, Martha Cecilia Villaveces López, Gloria Margarita Gurrola Peña, editor. INTELIGENCIA EMOCIONAL EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS MEXICANOS [Internet]. 2016. Disponible en:
<https://psiquiatria.com/trabajos/2CONF3CVP2016.pdf>
 37. La inteligencia emocional y la salud mental no tienen sexo ni género. el 14 de marzo de 2022; Disponible en: <https://segurossura.com/co/blog/salud/la-inteligencia-emocional-y-la-salud-mental-no-tienen-sexo-ni-genero/>
 38. Macías M. A, Madariaga Orozco C, Valle Amarís M, , Zambrano J. Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico. Psicología desde el Caribe [Internet]. 2013;30(1):123-145. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21328600007>.
 39. José Luis Soler Nages (coord.), Lucía Aparicio Moreno (coord.), Oscar Díaz Chica (coord.), Elena Escolano Pérez (coord.), Ana Rodríguez Martínez (coord.). Inteligencia Emocional y Bienestar II [Internet]. 2016. Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=655308>.
 40. Hernández-Mendoza Elena, Cerezo-Reséndiz Sandra, López-Sandoval Ma. Guadalupe. Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral en enfermeras.

- 2007; Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim073h.pdf>.
41. Sampieri RH. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION [Internet]. 2015. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista- Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
 42. Malegarie. J. Desafíos para abordar las prácticas de enseñanza de la metodología de investigación aplicada al estudio de las relaciones interculturales. XI Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires [Internet]. 2015. Disponible en: <https://cdsa.academica.org/000-061/231.pdf>.
 43. García NSM. ESTILOS DE AFRONTAMIENTO Y PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE EMERGENCIA Y CUIDADOS CRÍTICOS DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE EN TIEMPOS DE COVID-19, TACNA 2020” [Internet]. [TACNA]: UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA; 2021. Disponible en: <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2099/Manzanres-Garc%c3%ada-Nicol.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 44. María Cecilia Johnson Lorena Saletti-Cuesta Natalia Tumas. Emociones, preocupaciones y reflexiones frente a la pandemia del COVID-19 en Argentina. Centro de Investigaciones y Estudios sobre Cultura y Sociedad, Universidad Nacional de Córdoba [Internet]. el 4 de verano de 2020; Disponible en: <https://scielosp.org/pdf/csc/2020.v25suppl1/2447-2456/es>
 45. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta [Internet]. 2018. Disponible en: <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
 46. Del-Castillo-Salazar D, Rodríguez-Abrahantes T. La ética de la investigación científica y su inclusión en las ciencias de la salud. **Acta Médica del Centro** [Internet]. 2018 [citado 5 Dic 2022]; 12 (2) :[aprox. 14 p.]. Disponible en: <http://www.revactamedicacentro.sld.cu/index.php/amc/article/view/880>
 47. Yáñez Flores Kathia, Rivas Riveros Edith, Campillay Campillay Maggie. Ética del cuidado y cuidado de enfermería. *Enfermería (Montevideo)* [Internet]. 2021 Jun [citado 2022 Dic 05] ; 10(1): 3-17. Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-

2021. <https://doi.org/10.22235/ech.v10i1.2124>.

48. Berrío-Acosta y Wilson Herrera LAGM. Principio de No Maleficencia. el 6 de septiembre de 2018; Disponible en: <https://eticapsicologica.org/index.php/documentos/articulos/item/19-principio-de-no-maleficencia>
49. Urbina AAS. Tests Psicologicos [Internet]. Emsal Hasan; 1998. Disponible en: <https://books.google.com.py/books?id=FV01zgFuk0cC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=true>
50. Campos Delgado L. Inteligencia emocional y Cuidado Humanizado en personal de enfermería de Cuidados Intensivos de un hospital de Piura, 2021 [Internet]. [PIURA]: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO; 2022. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78456/Campos_D_L-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Inteligencia emocional	Habilidad de las personas para percibir, comprender y expresar emociones en sí mismo y hacia los demás de forma oportuna permitiendo desarrollar un comportamiento adaptativo al entorno (Mayer et al, 1997).	La variable inteligencia emocional fue analizada mediante las calificaciones alcanzadas en la escala Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) que explora atención a las emociones, claridad emocional y reparación emocional a través de 24 ítems tipo Likert	Percepción de emociones	- Autoobservación - Preocupación emocional.	Nominal Ordinal.
			Comprensión de las emociones	- Reconocimiento de emociones. - Expresión de emociones	
			Regulación de las emociones	- Control de impulsos. - Regulación emocional.	

Anexo 2: Matriz de consistencia

Pregunta de investigación	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Población Muestra	Enfoque, tipo, diseño	Técnicas e instrumentos	Escalas de medición
<p>Problema General: ¿Cómo la estrategia de afrontamiento contribuye en la mejora de la inteligencia emocional del personal asistencial frente a la pandemia COVID 19 Hospital II EsSalud-Talara?</p>	<p>Objetivo General Proponer una estrategia de afrontamiento para mejorar la inteligencia emocional del personal asistencial frente a la pandemia COVID 19 Hospital II EsSalud-Talara</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar el nivel de inteligencia emocional del personal asistencial frente a la pandemia COVID 19 Hospital II EsSalud- Talara. Identificar el nivel de inteligencia emocional en sus dimensiones del personal asistencial 	<p>Hipótesis General: Si se elabora la estrategia de afrontamiento, entonces contribuye en la mejora de la inteligencia emocional del personal asistencial frente a la pandemia COVID 19 Hospital II EsSalud-Talara.</p>	Inteligencia Emocional.	<p>Percepción de las emociones</p> <p>Comprensión de las emociones</p> <p>Regulación de las emociones</p>	50 personal asistencial del Hospital II EsSalud-Talara.	<p>Cuantitativo</p> <p>Tipo de estudio: Descripción con propuesta.</p> <p>Diseño: No experimental, transversal.</p>	Encuesta Cuestionario de Inteligencia Emocional TMMS-24 (Salovey y Mayer, 1997)	Nominal Ordinal

	<p>frente a la pandemia COVID 19 Hospital II EsSalud-Talara.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar la estrategia de afrontamiento, según la teoría de Salovey y Mayer para mejorar la inteligencia emocional del personal asistencial frente a la pandemia COVID 19 Hospital II EsSalud-Talara • Validar a través de juicio de expertos la estrategia de afrontamiento para mejorar la inteligencia emocional del personal asistencial frente a la pandemia COVID 19 Hospital II EsSalud-Talara 							
--	--	--	--	--	--	--	--	--

Anexo 3: Instrumentos



INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS ESCALA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL “TMMS-24”

Autor: Salovey y Mayer, adaptado y validado por (Fernández- Berrocal, P., Ramos, N.& Extremera, 2004)

OBJETIVO:

Proponer una estrategia de afrontamiento para mejorar la inteligencia emocional del personal asistencial frente a la pandemia COVID 19 Hospital II EsSalud-Talara

INSTRUCCIÓN:

Estimado Sr(a), lea detenidamente la pregunta y responda con la mayor sinceridad, marcando con una X la alternativa que considere adecuada para cada ítem, escoja tan solo una respuesta por cada pregunta. Los datos recopilados serán estrictamente confidenciales y servirán exclusivamente para el efecto determinado anteriormente.

Datos Generales:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: 20 a 25 () 26 a 30 () 31 a 34 () 35 a 40 () 40 a 45 ()

45 a más ()

Grupo Ocupacional: Enfermera () Obstetra () Medico () Técnico de Enfermería () Otro ().

Escala		Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Valorización		1	2	3	4	5	
No Ítem	Ítems	Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	
1	PERCEPCION EMOCION	Presto mucha atención a los sentimientos					
2		Normalmente me preocupo mucho por lo que siento					
3		Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones					
4		Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de animo					
5		Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos					
6		Pienso en mi estado de ánimo constantemente					

7	COMPRESIONES DE LAS EMOCIONES	A menudo pienso en mis sentimientos					
8		Presto mucha atención a como me siento					
9		Tengo claro mis sentimientos					
10		Frecuentemente puedo definir mis sentimientos					
11		Casi siempre se 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	REGULACION DE LAS EMOCIONES	A veces puedo decir cuales son mis emociones					
16		Puedo llegar a comprender mis sentimientos					
17		Aunque me sienta triste tengo 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 le doy muchas vueltas a las cosas trato de calmarme					
22		Me preocupo por tener un buen estado de animo					
23	tengo mucha energía cuando me siento feliz						
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de animo						
NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL		PUNTAJE					
BAJA		24-76					
ADECUADA		77-98					
EXCELENTE		99-120					

Anexo 4: Carta de autorización de la entidad pública o privada considerada como unidad de análisis, además de ser necesario el consentimiento o asentimiento informado (Según se requiera)

MODELO DE AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

LOGO DE LA ENTIDAD

Ciudad, de..... 20...

Quien suscribe:

Sr (a).

Representante Legal de.....

AUTORIZA: Permiso para recojo de información para ejecución de proyecto de investigación

Por el presente, el (la) que suscribe, señor (a, ita)....., representante legal de identificado (a) con DNI N°..... **AUTORIZO** a el (la) estudiante: de la Maestría / Doctorado y autor (a) de la investigación denominada....., al uso de dicha información única y exclusivamente para contribuir a la elaboración de investigación con fines académicos, se solicita, garantice la absoluta confidencialidad de la información recabada.

Atentamente.

Nombre y Apellidos:

DNI N°

Cargo que asume en la entidad

Anexo 5. MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO



Institución: Universidad Señor de Sipán Investigador:

Título :

Yo,..... , identificado con
DNI N° , DECLARO:

Haber sido informado de forma clara, precisa y suficiente sobre los fines y objetivos que busca la presente investigación (especificar el nombre), así como en qué consiste mi participación.

Estos datos que yo otorgue serán tratados y custodiados con respeto a mi intimidad, manteniendo el anonimato de la información y la protección de datos desde los principios éticos de la investigación científica. Sobre estos datos me asisten los derechos de acceso, rectificación o cancelación que podré ejercitar mediante solicitud ante el investigador responsable. Al término de la investigación, seré informado de los resultados que se obtengan.

Por lo expuesto otorgo **MI CONSENTIMIENTO** para que se realice la Entrevista/Encuesta que permita contribuir con los objetivos de la investigación (especificar los objetivos de la investigación).

Lugar, de del 2022

FIRMA

DNI N °

Anexo 6. Acta de 2do control de Similitud



	ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE REVISIÓN DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN	Código:	F3.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	57 de 72

Yo, **Antonio Marty Quispe Gutierrez, Jefe de Unidad de Investigación de Posgrado**, he realizado el segundo control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de Posgrado según la Directiva de similitud vigente en USS; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe titulado **ESTRATEGIA DE AFRONTAMIENTO PARA MEJORAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL FRENTE A LA PANDEMIA COVID-19 HOSPITAL II ESSALUD-TALARA** elaborado por el estudiante **MECA FLORES ALBERTH JOHNATHAN**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **20%**, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre índice de similitud de los productos académicos y de investigación vigente.

Pimentel, 26 de noviembre de 2024.

 
Dr. Antonio Marty Quispe Gutiérrez
Jefe de la Unidad de Investigación
Escuela de Posgrado
DNI N.º 10774189


ACTA DE APROBACIÓN DE TESIS

La **DOCENTE** Dra. Patricia del Rocio Chávarry Ysla del curso de **Seminario de Tesis II**,
asimismo el **Asesor ESPECIALISTA** Dr. Oscar Teófilo Heredia Pérez

APRUEBAN:

La Tesis: "ESTRATEGIA DE AFRONTAMIENTO PARA MEJORAR LA INTELIGENCIA
EMOCIONAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL FRENTE A LA PANDEMIA COVID19 HOSPITAL
II ESSALUD TALARA."

Presentado por: Br. Alberth Johnathan Meca Flores de la Maestría en Gerencia en
Servicio de Salud.


Dra. Patricia del Rocio Chávarry Ysla

Docente de Curso

Chiclayo, 06 de diciembre del 2022.


Dr. Oscar Teófilo Heredia Pérez

Asesor Especialista