

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA DE MEDICINA HUMANA



**"NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN
TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO DE
EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE
TACNA EN EL AÑO 2013"**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
MÉDICO CIRUJANO**

**PRESENTADA POR:
BACHILLER: FIORELLA MARIE SANTOS MIRANDA**

TACNA-PERÚ

2013

AGRADECIMIENTO

Especial al Dr. Juan Girón Dappino por la paciencia y asesoramiento en este trabajo de investigación.

A mis Jurados, Dra. María Luz Chavez, Ps. Edda Berrios Salas, Dr. Marco Rivarola Hidalgo, por las observaciones realizadas a nuestro trabajo de tesis exigiendo de esta manera hacer un trabajo de calidad.

Al personal de salud del Servicio de Emergencia del HHUT por su paciencia y ayuda brindada.

DEDICATORIA

A Dios por mostrarme día a día que con humildad, paciencia y sabiduría que todo es posible.

A mi Hijo José Adrian quien es mi motivación, inspiración felicidad y el que me da fuerza para seguir adelante.

A mis padres Flor de María Miranda S. y Javier Luis Santos C. por su apoyo, consejos, comprensión, amor y ayuda en los momentos difíciles.

A mi hermana por estar siempre presente, acompañándome para poderme realizar y cuidar de mi hijo como si fuera suyo.

A mis tíos y primos, sobrina; Leonor Miranda, Hugo Paulsen, Lisseth Paulsen, José Luis Miranda, Varsha Fernandez, quienes siempre estuvieron a mi lado y dándome su apoyo incondicional.

A Esteban Ruiz por estar a mi lado y ayudarme en la ejecución de este trabajo de investigación.

A mi abuelito Martín Miranda H. quien desde el cielo me protege y me guía.

RESUMEN

Se realizó la investigación Nivel de Inteligencia Emocional en Trabajadores de Salud del servicio de emergencia en el Hospital Hipólito Unánue de Tacna, efectuada en febrero del 2013, siendo de tipo analítico descriptivo, prospectivo, no experimental. La población en estudio corresponde al 100% (n=48), trabajadores encuestados en el servicio de emergencia. El instrumento utilizado fue el Inventario del Coeficiente Emocional de BarOn ICE.

En el estudio nos muestra el grupo etáreo está entre 45-55 años de edad, según sexo predomina el masculino con 64.6% (n=31), y el 50% (n=24), de trabajadores de Salud tienen de 16-30 años de servicio.

Los resultados obtenidos muestran que en el coeficiente Emocional Total es 85.4% (n=41), del total de la población en estudio posee un coeficiente emocional adecuado, seguido del 12.5% (n=6), posee un coeficiente emocional desarrollado y 2.1% (n=1), posee un coeficiente emocional bajo.

Los trabajadores de salud del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unánue de Tacna, según el componente intrapersonal, el 89.6% (n=43), poseen capacidad emocional adecuada, 4.2% (n=2), poseen capacidad emocional desarrollada, 6.3% (n=3), poseen capacidad emocional baja. Según el componente interpersonal, el 77.1% (n=37), poseen capacidad emocional adecuada, 12.5% (n=6), poseen capacidad emocional desarrollada, 6.3% (n=3), poseen capacidad emocional baja, 4.2% (n=2), poseen capacidad emocional muy baja. Según el componente de adaptabilidad, el 85.4% (n=41), poseen capacidad emocional adecuada, 14.6% (n=7), poseen capacidad emocional desarrollada. Según el componente de estrés, el 77.1% (n=37), poseen capacidad emocional adecuada, 20.8% (n=10), poseen capacidad emocional desarrollada, 2.1% (n=1), poseen capacidad emocional muy desarrollada. Según el componente del estado de ánimo en general, el 81.3% (n=39), poseen capacidad emocional adecuada, 12.5% (n=6), poseen capacidad emocional desarrollada, 6.3% (n=3), poseen capacidad emocional baja.

Palabra clave: Inteligencia Emocional, Personal de Salud.

ABSTRACT

The research was held on a ground of Emotional Intelligence with medical workers at Emergency Department at Hipólito Unánue Hospital from Tacna, in February 2013. With analytical, descriptive, prospective and non-experimental characteristics, the population under the study is 100% (n=48), surveyed workers from the Emergency Department. The utilized instrument was the Inventory of BarOn ICE Emotional Quotient.

This research shows the etary group with in 45-55 years old, according to sex prevailing the masculine with 64.6% (n=31), and 50% (n=24), of medical workers with 16-30 years in service.

The obtained results show that the Total Emotional Quotient is 85.4% (n=41), out of total population as a focus of study with a suitable Emotional Quotient, then 12.5% (n=6), with a developed Emotional Quotient and 2.1% (n=1), with a low Emotional Quotient.

The medical workers from the Emergency department at Hipólito Unánue Hospital from Tacna, according to the intra-personal component, 89.6% (n=43), with suitable emotional capacity, 4.2% (n=2), with developed emotional capacity, 6.3% (n=3), with low emotional capacity. According to the inter-personal component, 77.1% (n=37), with suitable emotional capacity, 12.5% (n=6), with developed emotional capacity, 6.3% (n=3), with low emotional capacity, 4.2% (n=2), with very low emotional capacity. According to the adaptability component, 85.4% (n=41), with suitable emotional capacity, 14.6% (n=7), with developed emotional capacity. According to the stress component, 77.1% (n=37), with suitable emotional capacity, 20.8% (n=10), with developed emotional capacity, 2.1% (n=1), with very developed emotional capacity. According to the component of the state of feeling in general, 81.3% (n=39), with suitable emotional capacity, 12.5% (n=6), with developed emotional capacity, 6.3% (n=3), with very low emotional capacity.

KEYWORDS: Emotional Intelligence, Medical staff.

INTRODUCCIÓN

*Cualquiera puede enfadarse, eso es algo muy sencillo.
Pero enfadarse con la persona adecuada, en el grado exacto, en el momento oportuno. Con el propósito justo y del modo correcto, eso, ciertamente, no resulta tan sencillo.*

Aristóteles.

La palabra inteligencia etimológicamente deriva del latín "intellegere", que significa "recolectar de entre", lo que le atribuye una connotación relacionada al discernimiento o toma de decisiones.

La inteligencia emocional (IE) apareció por primera vez, en el año 1990 en un artículo publicado por Peter Salovey y John Mayer. No obstante, quedó relegado al olvido durante cinco años hasta que Daniel Goleman, psicólogo y periodista americano, que convirtió estas dos palabras en un término de moda al publicar su libro *Inteligencia emocional* (1995). Goleman afirma que existen habilidades más importantes que la inteligencia académica a la hora de alcanzar un mayor bienestar laboral, personal, académico y social.

En el Perú existen varios subsistemas en la organización de los servicios de salud, que están agrupados en el sector público y el no público. El Ministerio de Salud es la máxima unidad sanitaria en el país, que tiene a su cargo la rectoría del sector y es responsable de la dirección.

La prestación de los servicios de salud está relacionada directamente con la atención al usuario en las diferentes especialidades, para garantizar una atención adecuada y oportuna con eficiencia y eficacia. En el caso de los servicios de emergencia, estos constituyen áreas donde la población confía encontrar respuesta a sus necesidades de salud y son los articuladores de la respuesta inmediata para cumplir un rol importante en la denominada hora de oro, dado que la actuación del

equipo multidisciplinario ha demostrado disminuir el número de lesiones invalidantes, así como los fallecimientos.

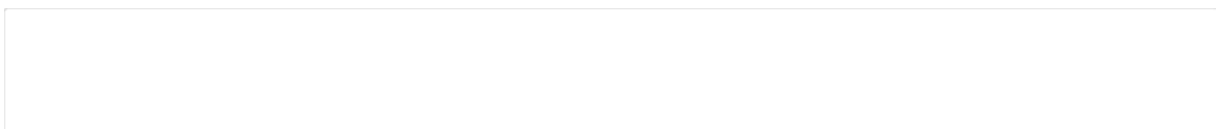
El hecho de acudir a brindar atención a los pacientes que ingresan al servicio de emergencia genera un alto grado de manejo de las emociones, entre los profesionales de la salud, considerando que en cada nueva oportunidad se debe enfrentar y estabilizar al paciente en estado crítico. Durante los últimos años, se ha desarrollado un creciente interés por el estudio del estrés, que solo es uno de los componentes de la Inteligencia Emocional, y de los factores psicosociales relacionados con el trabajo, debido a la repercusión que éstos pueden tener sobre la salud de los trabajadores y su desempeño.

El personal de salud del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unánue de Tacna no está expuesto a esta realidad teniendo que trabajar bajo presión; el trabajo con gran demanda de atención y responsabilidad, amenaza de demandas laborales, liderazgo inadecuado, rotación de turnos, jornada de trabajos excesivos, actividades físicas corporales excesivas que influyen negativamente en el rendimiento laboral y bienestar del individuo y que se manifiestan por síntomas físicos, emocionales, cognitivos y del comportamiento .

La IE es el resultado de la medición de la capacidad del individuo de sentir, entender y controlar los estados anímicos propios y de las personas que le rodean.

Aquellas personas que tengan la IE elevada serán socialmente equilibradas, alegres, decididas, responsables, se sentirán cómodas consigo mismo y son capaces de relacionarse con el mundo que les rodea.

CAPÍTULO I



EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del Problema

"DE TODOS LOS CONOCIMIENTOS POSIBLES, EL MÁS SABIO Y ÚTIL ES CONOCERSE A SÍ MISMO"

William Shakespeare.

El término "Inteligencia Emocional" se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, de los ajenos, motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones.

La prueba de inteligencia más antigua fue creada por Alfred Binet y Theodore Simón en 1905, en un primer intento de objetivar esta función.¹La inteligencia cognitiva se compone de facultades como la atención, la memoria, el lenguaje y la abstracción, mientras que la inteligencia emocional (IE,) incluye elementos sociales y emocionales. Estos últimos no son medibles con las pruebas de inteligencia habituales²

En el año 1990, Peter Salovey y John Mayer propusieron por primera vez el modelo de "Inteligencia Emocional" y describieron los principales aspectos que la conforman, siendo estos: el conocimiento y manejo de las propias emociones, la automotivación, el reconocimiento de las emociones de los demás y el manejo de las relaciones interpersonales³.

¹Adams R, Víctor M.The Limbic Lobes and the Neurology of Emotion, en Principles of Neurology,5TMed. N.York. McGraw Hill, 1993.

² Goleman D. La Inteligencia Emocional. B. Aires. Javier Vergara Editor S.A., 1996

³Salovey P, Mayer J D. Emotional Intelligence. Imagination.Cognition and Personality 1990; 9: 185-211.

La investigación realizada a nivel mundial por The Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations, arrojó un resultado sorprendente y vinculado a nuestro Cociente de Éxito: el mismo se debe a un 23% a nuestras capacidades intelectuales, y un 77% a nuestras aptitudes emocionales.⁴⁵

Estudios de investigación realizados en España en el año 2010 indica que 60% del personal sanitario ha sido objeto alguna vez de alguna agresión física o verbal y el 45% de las agresiones ocurren en urgencias. Conforme a datos de la Organización Mundial del Trabajo, el 25% de las agresiones en el medio laboral se producen en el entorno sanitario.⁶

Víctor Hugo Córdova Bonifacio, realizó un estudio descriptivo, prospectivo y transversal en el año 2006 en el área de emergencia del Hospital Grau Lima-Perú, encuestaron a 120 usuarios externos que asisten a los tópicos de emergencia a quienes se le aplicó la encuesta sobre satisfacción de Servqual modificado por Elias y Alvarez. La satisfacción del usuario externo en el área de emergencia es muy baja teniendo en cuenta que solo el 33 % de los encuestados declaran estar satisfecho, 43 % poco satisfecho, y 24 % insatisfecho.⁷

Estableciendo una comunicación equilibrada, promoviendo las relaciones entre el personal de salud, pacientes y familiares, se podría mejorar la satisfacción del usuario.

Digna Lidia Arredondo Baquerizo, en un estudio que realizó a 119 trabajadores del hospital “ Felix Mayorca Soto ” Lima-Perú, demostró

⁴ http://www.eiconsortium.org/references/chapter_references.html

⁵ Paredes Ramos, José Miguel Segundo, “Nivel de inteligencia emocional de los estudiantes de los ciclos IV, VI, VIII y X de la escuela profesional de Medicina Humana de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Tacna en el Semestre II del año 2010”, Tacna-Perú 2013

⁶ Miret C., Martínez Larrea A., El profesional en urgencias y emergencias: agresividad y burnout. Anales Sis San Navarra [revista en la Internet]. [citado 2013 Feb 16]. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113766272010000200019&lng=es
<http://dx.doi.org/10.4321/S1137-66272010000200019>.

⁷ Víctor Hugo Córdova Bonifacio “Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud Lima –Perú 2007

que al evaluar la inteligencia emocional del 100% el 52.26 % de trabajadores tienen inteligencia emocional promedio o normal, y según grupo ocupacional demostró, que no existe diferencias estadísticamente significativas entre las medianas de la inteligencia emocional (Kruskall Wallis $p=0.087$). La mediana de la inteligencia emocional fue mayor en las enfermeras (Me= 101), seguido de los odontólogos (Me=100), los administrativos (Me=94), las obstétricas (Me=92), los médicos (90), y técnicos de enfermería (Me=87).⁸

Son muy pocas investigaciones las que se han realizado en la población Hospitalaria y sobre todo en el servicio de emergencia, que es el servicio donde día a día se vive en tensión, estrés a comparación de los demás servicios y donde la inteligencia emocional juega un rol importante.

En los servicios sanitarios vemos que las emociones están por todas partes, y muchas veces con expresiones límite, ya que las situaciones no son muy agradables. Los profesionales sanitarios han de controlar sus emociones para que no influyan en su labor, ya que con una buena comunicación del personal con el paciente y familiares puede ayudar a mejorar las situaciones angustiosas.

Los profesionales de la salud, al trabajar con personas, ponen en juego más aspectos personales de los que generalmente se piensa, sobre todo a escala emocional, puesto que en muchas ocasiones no se puede evitar que el profesional que afectado por las diferentes situaciones que presentan los pacientes. El fomento del desarrollo emocional del profesional de salud no sólo debe favorecerse en el ámbito personal, también forma parte de grupos, de organizaciones y de la misma sociedad.

⁸ Digna Lidia Arredondo Baquerizo. Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto" Lima – Perú 2008

Por lo que se decidió realizar el presente estudio de investigación, para conocer el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores de salud del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unánue de Tacna, que componentes y subcomponentes tienen más desarrollados y cuáles son los deficientes, y así saber si tienen la capacidad de manejar sus emociones, frente a cualquier evento que se presente en dicho servicio.

1.2. Formulación del Problema

¿CUÁL ES EL NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS TRABAJADORES DE SALUD EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA EN EL AÑO 2013?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar el nivel de inteligencia emocional según el Inventario BarOn I-CEde los trabajadores de salud del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unánue en el año 2013.

1.3.2. Objetivos Específicos

1. Identificar el nivel de Inteligencia Emocional Total a través del inventario de BarOn-Ice en el personal de salud del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unánue de Tacna año 2013.

2. Establecer el coeficiente Emocional de los Componentes y Subcomponentes según el Inventario de BarOn-Ice en el personal de salud del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unánue de Tacna, año 2013.
3. Determinar la Inteligencia Emocional según las características socio- demográfica del personal de salud en el servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unánue de Tacna, año 2013.

1.4. Justificación

La inteligencia emocional influye en el desarrollo integral del individuo, dado que la misma interviene directamente en el modo de relacionarse con otros, con la consecuente generación no solo de conflictos personales sino también sociales.

La inteligencia emocional es la capacidad de poder ser feliz en la vida ante cualquier circunstancia, podemos decir que el éxito es lograr lo que uno desea. Y cuando somos capaces de lograr lo que deseamos, entonces ese logro produce en la persona una felicidad incomparable, la persona irradia esa felicidad a las demás que forman parte de su círculo de acción.

Debemos desarrollar esa inteligencia emocional para lograr el éxito en la vida. Sólo cuando somos capaces de usar la inteligencia emocional, podemos decir que vamos logrando esa mentalidad proactiva, capaz de mantenernos felices y hacer felices a los demás.

En el sector salud, la administración de los recursos humanos es difícil por tratarse de una organización compleja, donde existen diferentes grupos ocupacionales: Profesionales, técnicos, auxiliares

calificados y no calificados, personal administrativo, etc. Pocas instituciones como un hospital tienen variedad de profesionales, ocupaciones con presiones y riesgos laborales. Así mismo, son escasas las instituciones que tienen un trabajo permanente y exigente durante las 24 horas del día, todos los días del año; algunas son actividades inesperadas como las emergencias que con frecuencia llevan a un mayor riesgo laboral.^{9, 10}

En un servicio de emergencia, se brinda atención médico-quirúrgica de emergencia a toda persona que acuda en su demanda durante las 24 horas del día, se realiza la evaluación y tratamiento de pacientes en situación de emergencia o grave compromiso de la salud y de la vida, iniciando sus acciones desde el ámbito pre Hospitalario e integrado a las acciones Hospitalarias, en estrecha coordinación y cooperación con el equipo multidisciplinario de salud.

Se encuentran en constante comunicación, tanto con compañeros de trabajo, familiares y pacientes, es indispensable mantener la calma y tener una buena comunicación para conseguir el éxito en la prestación del servicio de salud.

La motivación para el presente trabajo de investigación surgió de la experiencia laboral en el Hospital Hipólito Unánue de Tacna donde existen problemas de diversa índole, como son: económicos, administrativos, psicosociales, etc. que trae como consecuencia la insatisfacción de los trabajadores, la baja calidad de atención en salud, y finalmente insatisfacción en el usuario externo (cliente). Antes de realizar el estudio, en el ambiente laboral se observó:

⁹Digna Lidia Arredondo Baquerizo, Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto" Lima-Perú 2008

¹⁰MALAGON, Lodoño, et al. *Administración hospitalaria*. Colombia. Edit. Morera. 1998.

“ INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL AÑO 2013 ”

tensión que vive el personal que trabajan en el servicio de emergencia, como el atender al accidentado, dar información a familiares sobre el estado del paciente, discrepancias entre colegas maltrato de familiares y propios compañeros de trabajo.

Con este trabajo se busca identificar la inteligencia emocional que existe en el personal de salud que trabaja en el servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unánue de Tacna en el año 2013y detectar áreas de vulnerabilidad emocional.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes de la investigación

Nelly Ugarriza (2001): El inventario del coeficiente emocional de BarOn I-CE se aplicó a una muestra representativa de 1,996 sujetos de Lima Metropolitana, varones y mujeres, de 15 años y más, con el objetivo de evaluar la inteligencia emocional de estos sujetos y a la vez validar este instrumento. Se halló que la inteligencia emocional tiende a incrementarse con la edad y el sexo tiene efectos diferenciales para la mayoría de los componentes factoriales, además se determinó la confiabilidad del instrumento en nuestro país.¹¹

Digna Lidia Arredondo Baquerizo (2008) Lima-Perú: Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto". Se realizó un estudio observacional, correlacional y de corte transversal, en una población voluntaria conformada por 119 trabajadores; donde se encontró un nivel promedio de inteligencia emocional. Al comparar los promedios de inteligencia emocional por sexo y grupo.

Del total de la población general del Hospital “Félix Mayorca Soto”; el grupo de enfermeros y administrativos, constituyen el mayor número de la población trabajadora, por lo que también en el estudio constituyen el grupo mayoritario. La mayor proporción de la población estudiada son enfermeros que representan el 37% (44/119), seguido del personal administrativo que representan el 26.9% (32/119), luego médicos y técnicos de enfermería con un 12.6% (15/119) cada grupo, y en menor

¹¹Nelly Ugarriza. La Evaluación de la Inteligencia Emocional a través del Inventario de Baron (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. URL:[http://fresno.ulima.edu.pe/sf%5Csf_bdfde.nsf/imagenes/CCB9B0D9BD56042D05256E540056A07D/\\$file/05-persona4-ugarriza.pdf](http://fresno.ulima.edu.pe/sf%5Csf_bdfde.nsf/imagenes/CCB9B0D9BD56042D05256E540056A07D/$file/05-persona4-ugarriza.pdf)

porcentaje las obstetricas con un 7.6%(9/119) y el grupo ocupacional de menor proporción son los odontólogos en un 3.4% (4/119).Las edades de los trabajadores oscilaron entre 26 y 65 años, siendo el grupo etáreo más frecuente aquellos trabajadores cuyas edades fluctuaron entre 36 y 45 años (51.26%), de 46 a 55 años (31%), y en menor porcentaje están comprendidos entre 56 y 65 años (5.04%). La proporción de trabajadores no es igual entre hombres y mujeres, por ejemplo, en el caso de administrativos, enfermeros, obstetricas y técnicos de enfermería son mayoritariamente mujeres; mientras que en los odontólogos y médicos predominan los varones.

La mediana de la inteligencia emocional fue mayor en las enfermeras (Me= 101), seguido de los odontólogos (Me=100), los administrativos (Me=94), las obstetricas (Me=92), los médicos (90), y técnicos de enfermería (Me=87).¹²

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Concepto de Inteligencia

La real academia española define inteligencia como:

- La capacidad de entender o comprender.
- La capacidad de resolver problemas.
- La capacidad de comprensión
- La habilidad, destreza y experiencia.

¹² Digna Lidia Arredondo Baquerizo. Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto" Lima – Perú 2008

2.2.2. Inteligencias múltiples¹³

El concepto de Inteligencias múltiples nace en la década de los 90's y se refiere a las diversas formas en que el ser humano interpreta, desde un acto cognitivo, la realidad que lo rodea.

El doctor Howard Gardner, de la Universidad de Harvard, en 1993 propuso su teoría de las Inteligencias Múltiples. Concluyó que la inteligencia es como una capacidad. Hasta hace muy poco tiempo la inteligencia se consideraba algo innato e inamovible. Se nacía inteligente o no, y la educación no podía cambiar ese hecho. Definir la inteligencia como una capacidad la convierte en una destreza que se puede desarrollar. Gardner no niega el componente genético, pero sostiene que esas potencialidades se van a desarrollar de una u otra manera dependiendo del medio ambiente, las experiencias vividas, la educación recibida, etc. Ningún deportista de élite llega a la cima sin entrenar, por buenas que sean sus cualidades naturales. Lo mismo se puede decir de los matemáticos, los poetas, o de la gente emocionalmente inteligente. Debido a eso, según el modelo propuesto por Howard Gardner todos los seres humanos están capacitados para el amplio desarrollo de su inteligencia, apoyados en sus capacidades y su motivación.

Howard Gardner añade que así como hay muchos tipos de problemas que resolver, también hay muchos tipos de inteligencia.

¹³http://www.psicologia-online.com/infantil/inteligencias_multiples.shtml
Por: Dr. Eduardo R. Hernández González.-Pediatra y Terapeuta de la Conducta Infantil.

Hasta la fecha Howard Gardner y su equipo de la Universidad Harvard han identificado ocho tipos distintos:

- ❖ **La inteligencia lingüística-verbal:** es la capacidad de emplear de manera eficaz las palabras, manipulando la estructura o sintaxis del lenguaje, la fonética, la semántica, y sus dimensiones prácticas. Está presente en las personas a quienes les encanta redactar historias, leer, jugar con rimas, trabalenguas y en los que aprenden con facilidad otros idiomas.

- ❖ **La inteligencia física-cinestésica:** es la habilidad para usar el cuerpo para expresar ideas y sentimientos, y sus particularidades de coordinación, equilibrio, destreza, fuerza, flexibilidad y velocidad, así como propioceptivas y táctiles. Se la aprecia en las personas que se destacan en actividades deportivas, danza, expresión corporal y/o en trabajos de construcciones utilizando diversos materiales concretos. También en aquellos que son hábiles en la ejecución de instrumentos.

- ❖ **La inteligencia lógica-matemática:** es la capacidad de manejar números, relaciones y patrones lógicos de manera eficaz, así como otras funciones y abstracciones de este tipo. Quienes la han desarrollado analizan con facilidad planteamientos y problemas. Se acercan a los cálculos numéricos, estadísticas y presupuestos con entusiasmo.

- ❖ **La inteligencia espacial:** es la habilidad de apreciar con certeza la imagen visual y espacial, de representar

gráficamente las ideas, y de sensibilizar el color, la línea, la forma, la figura, el espacio y sus interrelaciones. Está en las personas que estudian mejor con gráficos, esquemas, cuadros. Les gusta hacer mapas conceptuales y mentales. Entienden muy bien planos y croquis.

- ❖ **La inteligencia musical:** es la capacidad de percibir, distinguir, transformar y expresar el ritmo, timbre y tono de los sonidos musicales. Las personas que la evidencian se sienten atraídas por los sonidos de la naturaleza y por todo tipo de melodías. Disfrutan siguiendo el compás con el pie, golpeando sacudiendo algún objeto rítmicamente.

- ❖ **La inteligencia interpersonal:** es la posibilidad de distinguir y percibir los estados emocionales y signos interpersonales de los demás, y responder de manera efectiva a dichas acciones de forma práctica. La tienen las personas que disfrutan trabajando en grupo, que son convincentes en sus negociaciones con pares y mayores, que entienden al compañero.

- ❖ **La inteligencia intrapersonal:** es la habilidad de la autoinspección, y de actuar consecuentemente sobre la base de este conocimiento, de tener un autoimagen acertada, y capacidad de autodisciplina, comprensión y amor propio. La evidencian las personas que son reflexivas, de razonamiento acertado y suelen ser consejeras de sus pares.

- ❖ **La inteligencia naturalista:** es la capacidad de distinguir, clasificar y utilizar elementos del medio ambiente, objetos,

animales o plantas. Tanto del ambiente urbano como suburbano o rural. Incluye las habilidades de observación, experimentación, reflexión y cuestionamiento de nuestro entorno. Se da en las personas que aman a los animales, las plantas; que reconocen y les gusta investigar características del mundo natural y del hecho por el hombre.

2.2.3. Inteligencia Emocional

Mayer y Meter Salovey (1990) definen como son “un tipo de inteligencia social que engloba la habilidad de controlar y regular los sentimientos de uno mismo y de los demás, y utilizarlos como grúa del pensamiento y la acción”.

Por otro lado Gardner (1993) refiere que “La inteligencia emocional se construye a partir de la capacidad para discriminar entre los demás sus estados de ánimo, temperamento, motivaciones e intenciones, es decir esta inteligencia permite a un adulto, hábil leer las intenciones y deseos de los demás aunque se haya ocultado.

Estas definiciones amplían la comprensión del constructo de inteligencia Emocional y cada vez más sugiere que esto encierra un conjunto de destrezas o habilidades tal como afirma D. Goleman (1996,) cuando dice que la “La Inteligencia Emocional es la capacidad que nos permite interactuar con el mundo, que tiene muy en cuenta los sentimientos y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, empatía, la perseverancia, la agilidad, mental, etc.” Y Bar On (1997) al mencionar que “La Inteligencia emocional es un conjunto de habilidades personales, emocionales, sociales y de destrezas

que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos en enfrentar a las demandas y presiones del medio".

Ryback (1998) sostiene que la inteligencia emocional es el control de las emociones ya que si se sabe manejar adecuadamente las emociones, la lógica y el trabajo de equipo efectivo (que son los componentes de la inteligencia emocional) permitirán que fructifiquen con éxito.

Bar-On (2000) define Inteligencia Emocional como una "variedad de aptitudes, competencias y habilidades no cognitivas que influye en la capacidad de un individuo para lograr el éxito en el manejo de las exigencias y presiones del entorno. Como tal, es un factor importante para determinar su capacidad de alcanzar el éxito en la vida e incluye directamente su bienestar psicológico".

Del mismo modo Ugarriza (2001) sostiene que la inteligencia emocional es la "capacidad que tiene el individuo para manejar las exigencias del entorno y la habilidad para resolver problemas".

Wersinger, citado por Salinas Gamboa (2001), concuerda con lo planteado por Bar-On y Ugarriza proponiendo que la inteligencia emocional es el uso inteligente de las emociones y que de forma intencional hacemos que nuestras emociones trabajen para nosotros, utilizándolas con el fin que nos ayuden a guiar nuestro comportamiento y de qué manera puede influir mejorando nuestros resultados.¹⁴

¹⁴<http://www.rieoei.org/deloslectores/527Ariola.pdf>

Ugarriza (2001) sostiene que la inteligencia emocional es la "capacidad que tiene el individuo para manejar las exigencias del entorno y la habilidad para resolver problemas".¹⁵

2.2.4. Descripción del ICE de BarOn

El ICE de BarOn incluye 133 items cortos y emplea un grupo de respuestas de cinco puntos, se requiere de 30 a 40 minutos para completarlo, sin embargo no existen límites de tiempo impuestos. El ICE de BarOn es adecuado para individuos de 16 años a más, y la evaluación genera los resultados de tres escalas de validez, un resultado CE total, resultados de cinco escalas compuestas y los resultados de quince subescalas del CE.

Los resultados iniciales del ICE son convertidos en resultados estándar basados en un promedio de "100" y una desviación estándar de 15.

Los resultados iniciales del ICE tienen un valor limitado por sí mismos. El convertir dichos resultados, en resultados estándar, facilita la comparación de los resultados de un participante con los del grupo normativo y, teóricamente, del resto de la población. Los resultados altos por encima de 100 en el ICE, señalan a personas "emocionalmente inteligentes", mientras que los bajos indican una necesidad de mejorar las "habilidades emocionales, en áreas específicas. Esta estructura de evaluación es similar a la de evaluación de CI, la cual es dividida en los resultados de subescalas (verbal y ejecutiva), que describen aspectos de la inteligencia cognoscitiva, de ahí que el término CE (cociente emocional), fuera

¹⁵ UGARRIZA, N. (2001) Inventario de Inteligencia Emocional .Lima. Ed. Libro Amigo

introducido por el autor en 1985 para describir este planteamiento paralelo.

Características del ICE de BarOn

Es una prueba singular porque combina una variedad holística y ecléctica de observación es existente, teorías, estrategias metodológicas, descubrimientos de investigación y una amplia naturaleza multifactorial.

Fue diseñado generando items que se ajustaran a factores específicos, operacionalmente definidos, y la selección final de estos items se basó en el análisis estadístico y en la opinión de doctores experimentados y especialistas en recursos humanos. Es bastante breve, en comparación con muchos otros cuestionarios de autocalificación. Cuenta con un formato de respuesta cualitativa más grande, que tiende a permitir una mayor cooperación por parte de los participantes. Es la primera prueba empíricamente elaborada y comercialmente disponible para medir la inteligencia emocional.

Ventajas adicionales del ICE de BarOn

- Contiene una mayor base de datos normativa de aproximadamente 4000 participantes
- Está sustentado por más de 17 años de investigación
- Tiene un alcance multidimensional (Una escala CE total, 5 escalas CE y 15 sub escalas CE)
- Cuenta con tres índices de validación

“ INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL AÑO 2013 ”

- Tiene un enfoque multicultural e internacional (información proveniente de los resultados obtenidos en distintos lugares del Norte, Sudamérica, Europa, Asia y África)
- Cuenta con una buena confiabilidad y validez estadística
- Es versátil (El ICE puede ser utilizado para fines corporativos, educativos, clínicos, médicos y de investigación)
- Es el primer sistema de investigación de la inteligencia emocional
- Es una herramienta de medición no muy extensa (aproximadamente media hora) y es de fácil uso.
- Es apropiado para la mayoría de individuos de 16 años o más.

INTERPRETACIÓN

RESULTADO ESTÁNDAR	PAUTA INTERPRETATIVA
130 +	Marcadamente alta-capacidad emocional inusualmente bien desarrollada
120 – 129	Muy alta-capacidad emocional extremadamente bien desarrollada
110 – 119	Alta-capacidad emocional bien desarrollada
90 – 109	Promedio-capacidad emocional adecuada
80 – 89	Baja-capacidad emocional subdesarrollada. Necesita mejorar
70 – 79	Muy baja-capacidad emocional extremadamente subdesarrollada. Necesita mejorar

2.2.5. Componentes de la Inteligencia Emocional:

2.2.5.1. Componente Intrapersonales (CIA):

Para **Gardner (1999)** es el conocimiento de los aspectos internos de una persona: el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, la capacidad de efectuar discriminaciones entre estas emociones y finalmente ponerles un nombre y recurrir a ellas como medio de interpretar y orientar la propia conducta. Una persona con una buena inteligencia intrapersonal posee un modelo viable y eficaz de sí mismo y permite comprenderse y trabajar con uno mismo. Gardner (1999) sostiene que cuanto menos una persona comprenda sus propios sentimientos más presa será de ellos. También menciona que Freud sostenía que la clave de la salud mental era el conocimiento de sí mismo y la disposición para enfrentar los dolores y las paradojas inevitables de la existencia humana.

El área intrapersonal se divide en los siguientes sub-componentes:

2.2.5.1.1. Conocimiento de sí mismo (CM):

Ugarriza (2001) y BarOn (2000) lo definen como la habilidad para percatarse y comprender nuestros sentimientos y emociones, diferenciarlos y conocer el porqué de los mismos.

2.2.5.1.2. Asertividad (AS):

Ugarriza (2001) y Bisquerra (2000) la definen como la habilidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás, y defender nuestros derechos de una manera no destructiva. Quintana en la Revista Psicológica de Actualización Profesional del Colegio de Psicólogos del Perú (2001) está de acuerdo con la definición dada por los autores anteriores y agrega que la conducta asertiva tiene tres estilos de actuar: la conducta asertiva, la no asertiva, y la agresiva. Precizando que entrenarse en habilidades sociales produce importantes beneficios personales, la persona aumenta su competencia en la manera de desenvolverse en las situaciones interpersonales. Y que esa competencia social se concreta en que el sujeto aprende a iniciar y mantener eficazmente conversaciones y expresar todos sus sentimientos, opiniones o derechos de una manera asertiva afrontando los conflictos con la seguridad de que puede resolverlos sin ansiedad, sin temor a la situación y sin costo emocional para sí mismo. Esta expresión sería tanto verbal como no verbal, es decir incluiría las posturas, los gestos, la mímica, etc.

2.2.5.1.3. Autoconcepto (AC):

Ugarriza (2001) sostiene que es la habilidad para comprender, aceptar y respetarse así mismo, aceptando nuestros aspectos positivos y negativos, como también nuestras limitaciones y posibilidades. Bisquerra (2000) manifiesta que es la capacidad que muestra el individuo de respetarse y aceptarse a sí mismo como una persona básicamente buena. Goleman (1998) agrega que es reconocer las propias fortalezas y debilidades. Mantener una conducta reflexiva posibilitando aprender de la experiencia. Abrirse a nuevas perspectivas, al aprendizaje continuo y al auto desarrollo.

2.2.5.1.4. Autorrealización (AR):

Ugarriza (2001) manifiesta que es la habilidad para realizar lo que realmente podemos, queremos y disfrutamos de hacerlo y Barón (2000) concuerda con la autora en mención al referir que la autorrealización es la capacidad que tiene el individuo para desarrollar sus propias capacidades .potenciales. Este componente de la Inteligencia Emocional se manifiesta al involucrarse en proyectos que conduzcan a una vida más plena y provechosa.

2.2.5.1.5. Independencia (IN):

Para Ugarriza (2001) es la habilidad que tiene el individuo para auto dirigirse, sentirse seguro de sí mismo, en sus pensamientos, acciones y ser independientes emocionalmente para tomar sus decisiones. Del mismo modo para Barón (2000) es la capacidad que tiene el individuo para guiarse y controlarse a sí mismo en su forma de ser, pensar, actuar y mostrarse libre de cualquier dependencia emocional.

2.2.5.2. Componente Interpersonal (CIE):

Gardner (1995) afirma que la Inteligencia Interpersonal se construye a partir de una capacidad nuclear de sentir distinciones entre los demás en particular, contrastes en sus estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones. En formas más avanzadas la inteligencia interpersonal permite a un adulto hábil leer las intenciones y deseos de los demás aunque se hayan ocultado. Gardner (1999), agrega que cuanto menos comprenda una persona los sentimientos, respuestas y conductas de los demás mayor probabilidad tendrá de interactuar de forma inapropiada con los demás y por tanto no logrará asegurarse un lugar apropiado dentro de la comunidad mayor. Área que reúne los siguientes sub-componentes:

2.2.5.2.1. Empatía (EM):

Barón (2000) “refiere que es la capacidad que muestra el individuo de ser consciente, entender y apreciar los sentimientos de los demás”. Ugarriza (2001) concuerda con la definición que da Bar On refiriendo que la empatía es la habilidad de percatarse, comprender y apreciar los sentimientos de los demás. Para Bisquerra (2000) la empatía se construye sobre la toma de conciencia de sí mismo. Cuanto más abiertos estamos para captar nuestras emociones, más habilidad tenemos para leer las emociones de los demás. También refiere que se ha observado que las mujeres tienden a obtener mayor habilidad en la empatía y las habilidades sociales que los hombres, mientras que los hombres se desenvuelven mejor en el autocontrol.

2.2.5.2.2. Relaciones Interpersonales(RI):

Bar-On (2000) y Ugarriza (2001) la definen como la capacidad de establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias que son caracterizadas por una cercanía emocional e intimidad (el dar y recibir afecto). Y Bisquerra (2000) manifiesta que las personas cuya expresión es pobre para percibir o manifestar sentimientos están predispuestas a tener problemas en sus relaciones. La gente suele encontrarse

incómoda con ellas.- Hay personas con las cuales no se llega a saber si están contentas o enfadadas. Y esto produce una sensación de desagrado.

2.2.5.2.3. Responsabilidad Social (RS):

Para Bar-On (2000) y Ugarriza (2001) es la habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, contribuye y que es un miembro constructivo del grupo social. Goleman (1998) al respecto dice que la responsabilidad social es la capacidad de trabajar con los demás en la consecución de una meta común. Promover un clima amistoso, atendiendo las posibilidades y oportunidades para solventar las expectativas individuales en una tarea común, equilibrando con atención las relaciones, colaborando y compartiendo planes, información y recursos.

Y además menciona que la destreza para trabajar en equipo es la capacidad de crear, incentivar en todos los miembros del equipo las cualidades ejemplares como El respeto y la cooperación mediante la participación activa y entusiasta.

2.2.5.3. Componente de Adaptabilidad (CAD):

La conducta inteligente es una conducta adaptativa (Anastasi citado por Sternberg (1998), que va decidiendo cuales son las formas más eficaces de atender a las demandas del medio ambiente, conforme éstas van

cambiando. Área que reúne los siguientes sub-componentes

2.2.5.3.1. Solución de Problemas (SP):

Bar On (2000) y Ugarriza (2001) lo definen como la habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas. Para Sternberg (1998) la solución de problemas incluye entre otras cosas el generar planes y estrategias, el seleccionar los útiles y ejecutarlos.

2.2.5.3.2. Prueba de la Realidad (PR):

Bar On (2000) y Ugarriza (2001) refieren que es la habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos (lo subjetivo) y lo que en realidad existe (lo objetivo).

2.2.5.3.3. Flexibilidad (FL):

Para BarOn (2000) y Ugarriza (2001) es la habilidad para realizar un ajuste adecuado de nuestras emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes. Coincidiendo con Bisquerra (2000) quien la defina como la capacidad para afrontar los cambios y los nuevos desafíos o la capacidad para responder rápidamente a los nuevos estímulos.

2.2.5.4. Componente del manejo de Estrés (CME):

Área que reúne los siguientes sub-componentes:

2.2.5.4.1. Tolerancia al Estrés (TE):

Para Bar-On (2000) y Ugarriza (2001) es la habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes y fuertes emociones sin “desmoronarse”, enfrentando activa y positivamente al estrés. Bisquerra (2000) afirma que los efectos del estrés no son uniformes dependen de las diferencias individuales de la personalidad. Por ejemplo algunas personas con buena autoestima tienden a rendir más .en situación de estrés, mientras que otras con baja autoestima tienden a rendir menos.

2.2.5.4.2. Control de impulsos (CI):

Para Bar-On (2000) y Ugarriza (2001) es la habilidad para resistir o postergar un impulso o tentaciones para actuar y controlar nuestras emociones. Bisquerra (2000) que es la motivación para diferir recompensas inmediatas a favor de otras a largo plazo pero de orden superior se considera un indicador de madurez personal y emocional.

2.2.5.5. Componente del Estado de Ánimo en general (CAG):

2.2.5.5.1. Felicidad (FE):

Bar On (2000) y Ugarriza (2001) lo definen como la habilidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar de sí mismo y de otros y para divertirse .y expresar sentimientos positivos. Bisquerra (2000) hace mención que las emociones tienen efecto sobre otros procesos mentales, pueden afectar la percepción, la atención, memoria, razonamiento, creatividad y otras facultades. La felicidad se ha asociado con personas que tiene objetivos elevados, las personas felices son más propensas a cooperar y ayudar a los demás. La felicidad facilita a la empatía, lo que favorece a la aparición de conductas altruistas de compromiso social y voluntariado. Genera actitudes positivas hacia uno mismo y hacia los demás, lo que favorece a la autoestima, la autoconfianza, buenas relaciones sociales, rendimiento cognitivo, solución de problemas, creatividad, aprendizaje, memorización, curiosidad, flexibilidad mental y otros aspectos positivos del comportamiento humano. Incrementa las sensaciones de reposo tranquilidad, placer, fomenta las disponibilidad para enfrentar nuevas tareas. Como es lógico la felicidad se relaciona con el gozo, la sensación de bienestar, la capacidad de disfrute, el estar contento y la alegría. Pero no .excluye la

posibilidad de momentos de dolor, pena, lucha o conflicto.

2.2.5.5.2. Optimismo (OP):

Bar-On (2000) y Ugarriza (2001) lo definen como la habilidad para ver el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva a pesar de la adversidad y los sentimientos negativos. Bisquerra (2000) define el optimismo como una actitud que impulsa a las personas a no caer en apatía, desesperanza o depresión el cual influye en la motivación y en los resultados. Distingue dos tipos de optimismo, el primero un optimismo realista y el segundo un optimismo ingenuo el cual puede llegar a ser desastroso. Por su parte Goleman (1998) sostiene que las mujeres emocionalmente inteligentes suelen ser positivas y expresan sus sentimientos abiertamente y se muestran positivas con ellas mismas/ para ellas la vida tiene significado, y expresan sus sentimientos de manera adecuada, se sienten cómodas, alegres, espontáneas.

2.2.6. Servicio de Emergencia

El servicio de emergencia ofrece un tratamiento inicial de pacientes con un amplio espectro de enfermedades y lesiones, algunas de las cuales pueden ser potencialmente mortales y requieren atención inmediata.

“ INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL
AÑO 2013 ”

El Hospital Hipólito Unánue de Tacna, fue inaugurado el 28 de agosto de 1954 e inicio sus actividades el 18 de abril de 1955.

Cuenta con personal de médicos 39, enfermeras 16, técnicos 21 de enfermería que atienden las 24 horas del día en turnos rotativos de 12 horas por turno durante todo el año en las diferentes especialidad como cirugía, medicina ginecología y pediatría.

FOTOGRAFÍAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA



“ INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL AÑO 2013 ”



“ INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL AÑO 2013 ”



CAPÍTULO III

HIPÓTESIS, VARIABLES Y DEFINICIONES OPERACIONALES

3.1 Hipótesis

Por ser este trabajo de tipo, prospectivo descriptivo analítico, no se ha planteado hipótesis.

3.2 Operacionalización de las variables

Variable	Indicador	Categorización	Escala
Inteligencia emocional	Intrapersonal	Muy desarrollada	Nominal
	Interpersonal	Desarrollada	
	Adaptabilidad	Adecuada	
	Manejo de Estrés	Baja	
	Estado de Ánimo en General	Muy baja	
Sexo	Fenotipo	Femenino	Nominal
		Masculino	
Grupo etáreo*	Años	25-34 35-44 45-54 mas de 55	Intervalo
Grupo Ocupacional	Profesionales No profesionales	Médico	Nominal
		Enfermeras	
		Técnicos de enfermería	
Experiencia laboral	Años de servicio	5-15	Intervalo
		16-30	
		31-45	

*Según Baremos Peruano aplicados en la validación de BarOn I-CE

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Diseño

El presente estudio es de tipo analítico, descriptivo, prospectivo no experimental.

El estudio es descriptivo porque se usó un inventario para medir variables con el objeto de especificar características de los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unánue de Tacna.

Ámbito de estudio

El estudio se desarrolló en el Hospital Hipólito Unánue de Tacna específicamente en el servicio de emergencia.

4.2 Población

La población estuvo conformada por los trabajadores de salud del servicio de emergencia en el Hospital Hipólito Unánue de Tacna. Se entrevistó a 58 trabajadores de salud; de los cuales 4 cuadernillos fueron descartados del estudio por no pasar el filtro de validez y 6 por carecer disponibilidad del llenado. Siendo 48 los trabajadores de salud con los que se realizó el estudio.

4.3 Criterios de inclusión

- ❖ Al 100% de trabajadores de salud del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unánue de Tacna en el año 2013.

4.4 Criterios de exclusión

Se excluirá a todos los inventarios desarrollados y que en el momento de su análisis ellos arrojen los resultados de prueba inválida por carecer de sinceridad en su llenado:

- ❖ Que elijan la alternativa de respuesta una, dos, o tres del ítem 133.
- ❖ Que se omitan el 6 % de los ítems sin considerar al ítem 133.
- ❖ Un resultado mayor a 12 en el índice de inconsistencia.
- ❖ El trabajador de salud sea contratado
- ❖ Personal de vacaciones
- ❖ Personal con licencia

4.5 Instrumento de Recolección de datos

INVENTARIO DE COCIENTE EMOCIONAL

Descripción del instrumento

- | | |
|--------------------------------|--|
| • Nombre original.- EQ-I BarOn | Emotional Quotient Inventory. |
| • Autor.- | ReuvenBarOn. |
| • Procedencia.- | Toronto-Canadá. |
| • Adaptación peruana.- | Nelly Ugarriza. |
| • Administración.- | Individual o colectiva.
Tipo cuadernillo. |
| • Duración.- | Sin límite de tiempo.
Aproximadamente de 30 a 40 minutos. |

" INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL
AÑO 2013 "

- Aplicación.- Sujetos de 15 años y más.
Nivel lector de sexto grado de primaria.

- Puntuación.- Calificación manual o computarizada

- Significación.- Estructura factorial:
1 CE-T-5. Factores componentes:
15 subcomponentes.

- Tipificación.- Baremos peruanos

- Usos.- Educativo, clínico, jurídico, médico, laboral y en la investigación. Son potenciales usuarios aquellos profesionales que se desempeñan como consultores de desarrollo organizacional, psicólogos, psiquiatras, médicos, trabajadores sociales, consejeros y orientadores vocacionales.

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO DE ANALISIS DE DATOS

Se solicitó la autorización correspondiente, se obtuvo el número de trabajadores de salud que labora en el servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unánue de Tacna, se procedió a encuestar con el test BarOn de 133 preguntas y una hoja de respuestas, para evaluar, analizar , procesar y depurar cada test se utilizó un programa en Excel.

Entonces se realizó la interpretación de los resultados; diagnosticando a cada trabajador en estudio por variable.

Para analizar los datos obtenidos, se utilizó el programa SPSS (STATISTICAL PACK FOR SOCIAL SCIENCES) versión 15, Microsoft Excel y WORD versión 2007 para Windows.

" INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL
AÑO 2013 "

RESULTADOS

TABLA No1

**CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DE LOS TRABAJADORES DE
SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL
HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL AÑO 2013**

		SEXO					
		FEMENINO		MASCULINO		TOTAL	
		n	%	n	%	n	%
GRUPO ETAREO	25-34	3	17.6%	0	0%	3	6.3%
	35-44	2	11.8%	9	29%	11	22.9%
	45-54	9	52.9%	8	25.8%	17	35.4%
	MAS DE 55	3	17.6%	14	45.2%	17	35.4%
	TOTAL	17	100%	31	100%	48	100%
GRUPO OCUCIONAL	MEDICOS	2	11.8%	24	77.4%	26	54.2%
	ENFERMEROS	7	41.2%	3	9.7%	10	20.8%
	TECNICOS	8	47.1%	4	12.9%	12	25%
	TOTAL	17	100%	31	100%	48	100%
AÑOS DE SERVICIO	5 - 15	4	23.5%	6	19.4%	10	20.8%
	16 - 30	10	58.8%	14	45.2%	24	50%
	31 - 45	3	17.6%	11	35.5%	14	29.2%
	TOTAL	17	100%	31	100%	48	100%

Fuente: Cuadernillo Baron Ice aplicados en los trabajadores de salud del Servicio de Emergencia en el Hospital Hipólito Unánue de Tacna en el Año 2013

En la **Tabla No 01** Se muestra un total de 48 trabajadores de salud del Servicio de Emergencia en el Hospital Hipólito Unánue de Tacna que corresponden al 100% de la población en estudio; de los cuales el 64.6% (n=31), está representado por el sexo masculino y el 35.4% (n=17), está representado por el sexo femenino.

Se observa que el 45.2% (n=14), de trabajadores de salud del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unánue de Tacna se ubica en el grupo etáreo de 55 años a más, el 29% (n=9), se ubica en el grupo etáreo de 35-44 años, el 25.8% (n=8), se ubica en el grupo etáreo de 45-54 años.

" INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL
AÑO 2013 "

Se observa que el 54.2% (n=26), de trabajadores de salud del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unánue de Tacna son Médicos, 20.8% (n=10), son Enfermeros, 25% (n=12), son Técnicos de enfermería. En el sexo masculino 77.4% (n=24), son médicos, 12.9% son técnicos de enfermería y 9.7% (n=3), son enfermeros. En el sexo femenino 47.1% (n=8), son Técnicos de enfermería, 41.2% (n=7), son enfermeras, 11.8% (n=2), son médicos.

Se observa que el 50% (n=24), de trabajadores de salud del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unánue de Tacna tienen 16-30 años de servicio, 29.2% (n=14), tienen 31-45 años de servicio, 20.8% (n=10), tienen 5-15 años de servicio.

" INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL
AÑO 2013 "

TABLA No 2

**COEFICIENTE EMOCIONAL DE LOS COMPONENTES
INTRAPERSONAL, INTERPERSONAL, DE ADAPTABILIDAD, DE
ESTRÉS, DEL ESTADO DE ÁNIMO EN GENERAL DE LOS
TRABAJADORES DE SALUD DE SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL
HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL AÑO 2013**

		n	%
Componente Intrapersonal	Capacidad Emocional desarrollada	2	4.2%
	Capacidad Emocional adecuada	43	89.6%
	Capacidad Emocional baja	3	6.3%
	total	48	100%
Componente Interpersonal	Capacidad Emocional desarrollada	6	12.5%
	Capacidad Emocional adecuada	37	77.1%
	Capacidad Emocional baja	3	6.3%
	Capacidad Emocional muy baja	2	4.2%
	total	48	100%
Componente de Adaptabilidad	Capacidad Emocional desarrollada	7	14.6%
	Capacidad Emocional adecuada	41	85.4%
	total	48	100%
Componente de Estrés	Capacidad Emocional muy desarrollada	1	2.1%
	Capacidad Emocional desarrollada	10	20.8%
	Capacidad Emocional adecuada	37	77.1%
	total	48	100%
Componente del Estado de Ánimo en General	Capacidad Emocional desarrollada	6	12.5%
	Capacidad Emocional adecuada	39	81.3%
	Capacidad Emocional baja	3	6.3%
	Total	48	100%

Fuente: Cuadernillo Baron Ice aplicados en los trabajadores de salud del Servicio de Emergencia en el
Hospital Hipólito Unánue de Tacna en el Año 2013

En la **Tabla No 2** Se muestra la capacidad emocional de los componentes intrapersonal, interpersonal, de adaptabilidad, de estrés, del estado de ánimo en general

" INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL
AÑO 2013 "

Los trabajadores de salud del Servicio de Emergencia en el Hospital Hipólito Unánue de Tacna según el componente intrapersonal, el 89.6% (n=43), poseen capacidad emocional adecuada, 4.2% (n=2), poseen capacidad emocional desarrollada, 6.3% (n=3), poseen capacidad emocional baja. Según el componente interpersonal, el 77.1% (n=37), poseen capacidad emocional adecuada, 12.5% (n=6), poseen capacidad emocional desarrollada, 6.3% (n=3), poseen capacidad emocional baja, 4.2% (n=2), poseen capacidad emocional muy baja. Según el componente de adaptabilidad, el 85.4% (n=41), poseen capacidad emocional adecuada, 14.6% (n=7), poseen capacidad emocional desarrollada. Según el componente de estrés, el 77.1% (n=37), poseen capacidad emocional adecuada, 20.8% (n=10), poseen capacidad emocional desarrollada, 2.1% (n=1), poseen capacidad emocional muy desarrollada.

Según el componente del estado de ánimo en general, el 81.3% (n=39), poseen capacidad emocional adecuada, 12.5 % (n=6), poseen capacidad emocional desarrollada, 6.3% (n=3), poseen capacidad emocional baja.

" INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL
AÑO 2013 "

TABLA No 03

**COEFICIENTE EMOCIONAL DE LOS SUBCOMPONENTES DEL
COMPONENTE INTRAPERSONAL DE LOS TRABAJADORES DE
SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL
HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL AÑO 2013**

		n	%
Comprensión de si mismo	CAPACIDAD EMOCIONAL ADECUADA	41	85.4%
	CAPACIDAD EMOCIONAL DESARROLLADA	7	14.6%
	Total	48	100%
Asertividad	CAPACIDAD EMOCIONAL BAJA	5	10.4%
	CAPACIDAD EMOCIONAL ADECUADA	42	87.5%
	CAPACIDAD EMOCIONAL DESARROLLADA	1	2.1%
	Total	48	100%
Autoconcepto	CAPACIDAD EMOCIONAL BAJA	5	10.4%
	CAPACIDAD EMOCIONAL ADECUADA	39	81.3%
	CAPACIDAD EMOCIONAL DESARROLLADA	3	6.3%
	CAPACIDAD EMOCIONAL MUY DESARROLLADA	1	2.1%
	Total	48	100%
Autorealización	CAPACIDAD EMOCIONAL BAJA	6	12.5%
	CAPACIDAD EMOCIONAL ADECUADA	41	85.4%
	CAPACIDAD EMOCIONAL DESARROLLADA	1	2.1%
	Total	48	100%
Independencia	CAPACIDAD EMOCIONAL BAJA	3	6.3%
	CAPACIDAD EMOCIONAL ADECUADA	36	75%
	CAPACIDAD EMOCIONAL DESARROLLADA	7	14.5%
	CAPACIDAD EMOCIONAL MUY DESARROLLADA	2	4.2%
	Total	48	100%

Fuente: Cuadernillo Baron Ice aplicados en los trabajadores de salud del Servicio de Emergencia en el Hospital Hipólito Unánue de Tacna en el Año 2013

En la **Tabla No 03** Se muestra la distribución de la frecuencia del Coeficiente emocional de los subcomponentes del Componente Intrapersonal, donde se observa lo siguiente.

En el Subcomponente Comprensión de sí mismo; el 85.4% (n=41), de los trabajadores de salud poseen una capacidad emocional adecuada, el 14.60% (n=7), posee una capacidad emocional desarrollada.

Los trabajadores de salud con capacidad emocional adecuado y desarrollado son capaces de estar en contacto con sus sentimientos y emociones, ellos saben lo que están sintiendo y entienden por qué se sienten de esa manera.

En el Subcomponente de Asertividad; el 87.5% (n=42), de los trabajadores de salud poseen una capacidad emocional adecuada, el 2.1% (n=1), posee una capacidad emocional desarrollada, el 10.4% (n=5), posee un coeficiente emocional bajo.

En el Subcomponente de Autoconcepto; el 81.3% (n=39), de los trabajadores de salud poseen una capacidad emocional adecuada, el 2.1% (n=1), posee una capacidad emocional muy desarrollada, el 6.3% (n=3), posee una capacidad emocional desarrollada, el 10.4% (n=5), posee una capacidad emocional baja.

En el Subcomponente de Autorrealización; el 85.4% (n=41), de los trabajadores de salud poseen una capacidad emocional adecuada, el 2.1% (n=1), posee una capacidad emocional desarrollada, el 12.5% (n=6), posee un coeficiente emocional bajo.

" INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL
AÑO 2013 "

TABLA No 4

**COEFICIENTE EMOCIONAL DEL COMPONENTE INTRAPERSONAL
SEGÚN SEXO, GRUPO ETAREO, GRUPO OCUPACIONAL Y AÑOS DE
SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO DE
EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN
EL AÑO 2013**

		COMPONENTE INTRAPERSONAL								p:
		BAJA		ADECUADA		DESARROLLADA		TOTAL		
		n	%	n	%	n	%	n	%	
SEXO	Femenino	0	0%	17	100%	0	0%	17	100%	0,216
	Masculino	3	9.7%	26	83.9%	2	6.5%	31	100%	
	Total	3	6.3%	43	89.6%	2	4.2%	48	100%	
GRUPO ETAREO	25-34	0	0%	3	100%	0	0%	3	100%	0,299
	35-44	0	0%	10	90.9%	1	9.1%	11	100%	
	45-54	0	0%	16	94.1%	1	5.9%	17	100%	
	MAS DE 55	3	17.6%	14	82.4%	0	0%	17	100%	
	TOTAL	3	6.3%	43	89.6%	2	4.2%	48	100%	
GRUPO OCUPACIONAL	MEDICOS	2	7.7%	22	84.6%	2	7.7%	26	100%	0.611
	ENFERMEROS	0	0%	10	100%	0	0%	10	100%	
	TECNICOS	1	8.3%	11	91.7%	0	0%	12	100%	
	TOTAL	3	6.3%	43	89.6%	2	4.2%	48	100%	
AÑOS DE SERVICIO	5 - 15	0	0%	10	100%	0	0%	10	100%	0,0475
	16 - 30	0	0%	22	91.7%	2	8.3%	24	100%	
	31 - 45	3	21.4%	11	78.6%	0	0%	14	100%	
	TOTAL	3	6.3%	43	89.6%	2	4.2%	48	100%	

Fuente: Cuadernillo Baron Ice aplicados en los trabajadores de salud del Servicio de Emergencia en el
Hospital Hipólito Unánue de Tacna en el Año 2013

En la **Tabla No 04** Se muestra la capacidad emocional del componente intrapersonal según sexo, grupo etáreo, grupo ocupacional y años de servicio donde se observa lo siguiente;

Los trabajadores de salud del Servicio de Emergencia en el Hospital Hipólito Unánue de Tacna, 89.6% (n=43), poseen capacidad emocional adecuada a predominio del sexo masculino, 4.2% (n=2), poseen capacidad emocional desarrollada y 6.3% (n=3), poseen capacidad emocional baja. Además el 100%,

" INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL
AÑO 2013 "

(n=17), de trabajadores de salud del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unánue de Tacna de sexo femenino poseen capacidad emocional adecuada.

En el grupo etáreo de 25-34 años el 100% (n=3), posee capacidad emocional adecuada, de 35-44 años el 90.9% (n=10), posee capacidad emocional adecuada y 9.1% (n=1), posee capacidad emocional desarrollada, en el grupo etáreo de 45-54 años 94.1% (n=16), posee capacidad emocional adecuada y 5.9% (n=1), posee capacidad emocional desarrollada, en el grupo etáreo más de 55 años el 82.4% (n=14), posee inteligencia emocional adecuada y 17.6% (n=3), posee inteligencia emocional baja. Se encontró asociación entre el coeficiente emocional del componente intrapersonal y el grupo etáreo, al obtener un valor p significativo $<0,05$ (p:0.047)

Según grupo ocupacional médicos el 84.6% (n=22), posee capacidad emocional adecuada, el 7.7% (n=2), posee capacidad emocional desarrollada, el 7.7% (n=2), posee capacidad emocional baja, según el grupo ocupacional enfermeros el 100% (n=10), posee capacidad emocional adecuada, según el grupo ocupacional técnicos de enfermería el 91.7% (n=11), posee capacidad emocional adecuada, el 8.3% (n=1), posee capacidad emocional baja.

Los trabajadores de salud del Servicio de Emergencia en el Hospital Hipólito Unánue de Tacna según los años de servicio de 5-15 el 100% (n=10), posee capacidad emocional adecuada, de 16-30 años de servicio el 91.7% (n=22), posee inteligencia emocional adecuada y 8.3% (n=2), posee inteligencia emocional desarrollada, de 31-45 años de servicio 78.6% (n=11), posee capacidad emocional adecuada, 6.3% (n=3), posee capacidad emocional baja y 4.2% posee capacidad emocional desarrollada.

" INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL AÑO 2013 "

TABLA No 05

COEFICIENTE EMOCIONAL DE LOS SUBCOMPONENTES DEL COMPONENTE INTERPERSONAL DE LOS TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL AÑO 2013

		n	%
Empatía	CAPACIDAD EMOCIONAL MUY BAJA	5	10.4%
	CAPACIDAD EMOCIONAL BAJA	10	20.8%
	CAPACIDAD EMOCIONAL ADECUADA	29	60.4%
	CAPACIDAD EMOCIONAL DESARROLLADA	4	8.3%
	Total	48	100%
Relaciones Interpersonales	CAPACIDAD EMOCIONAL BAJA	6	12.5%
	CAPACIDAD EMOCIONAL ADECUADA	36	75%
	CAPACIDAD EMOCIONAL DESARROLLADA	6	12.5%
	Total	48	100%
Responsabilidad Social	CAPACIDAD EMOCIONAL MUY BAJA	3	6.3%
	CAPACIDAD EMOCIONAL BAJA	9	18.8%
	CAPACIDAD EMOCIONAL ADECUADA	30	62.5%
	CAPACIDAD EMOCIONAL DESARROLLADA	6	12.5%
	Total	48	100%

Fuente: Cuadernillo Baron Ice aplicados en los trabajadores de salud del Servicio de Emergencia en el Hospital Hipólito Unánue de Tacna en el Año 2013

" INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL
AÑO 2013 "

En la **Tabla No 05** Se muestra la distribución de la frecuencia del Coeficiente emocional de los subcomponentes del Componente Interpersonal, donde se observa lo siguiente.

En el Subcomponente Empatía; 60.4% (n=29), de los trabajadores de salud poseen una capacidad emocional adecuada, 8.3% (n=4), posee una capacidad emocional desarrollada, 20.8% (n=10), posee capacidad emocional baja, 10.4% (n=5), posee capacidad emocional muy baja.

En el Subcomponente Relaciones Interpersonales; 75% (n=36), de los trabajadores de salud poseen una capacidad emocional adecuada, 12.5% (n=6), posee una capacidad emocional desarrollada, 12.5% (n=6), posee capacidad emocional baja.

En el Subcomponente Responsabilidad Social; 62.5% (n=30), de los trabajadores de salud poseen una capacidad emocional adecuada, 12.5% (n=6), posee una capacidad emocional desarrollada, 18.8% (n=6), posee capacidad emocional baja ,6.3% (n=3), posee capacidad emocional muy baja.

" INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL AÑO 2013 "

TABLA No 06

COEFICIENTE EMOCIONAL DEL COMPONENTE INTERPERSONAL SEGÚN SEXO, GRUPO ETAREO, GRUPO OCUPACIONAL Y AÑOS DE SERVICIOS DE LOS TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL AÑO 2013

		COMPONENTE INTERPERSONAL										p:
		MUY BAJA		BAJA		ADECUADA		DESARROLLADA		TOTAL		
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
SEXO	Femenino	1	5.9%	1	5.9%	13	76.5%	2	11.8%	17	100%	0,976
	Masculino	1	3.2%	2	6.5%	24	77.4%	4	12.9%	31	100%	
	Total	2	4.2%	3	6.3%	37	77.1%	6	12.5%	48	100%	
GRUPO ETAREO	25-34	0	0%	0	0%	3	100%	0	0%	3	100%	0,990
	35-44	0	0%	1	9.1%	8	72.7%	2	18.2%	11	100%	
	45-54	1	5.9%	1	5.9%	13	76.5%	2	11.8%	17	100%	
	MAS DE 55	1	5.9%	1	5.9%	13	76.5%	2	11.8%	17	100%	
	TOTAL	2	4.2%	3	6.3%	37	77.1%	6	12.5%	48	100%	
GRUPO OCUPACIONAL	MEDICOS	1	3.8%	2	7.7%	19	73.1%	4	15.4%	26	100%	0,601
	ENFERMEROS	0	0%	1	10.0%	7	70%	2	20%	10	100%	
	TECNICOS	1	8.3%	0	0%	11	91.7%	0	0%	12	100%	
	TOTAL	2	4.2%	3	6.3%	37	77.1%	6	12.5%	48	100%	
AÑOS DE SERVICIO	5 - 15	0	0%	1	10.0%	8	80%	1	10%	10	100%	0,932
	16 - 30	1	4.2%	1	4.2%	18	75%	4	16.7%	24	100%	
	31 - 45	1	7.1%	1	7.1%	11	78.6%	1	7.1%	14	100%	
	TOTAL	2	4.2%	3	6.3%	37	77.1%	6	12.5%	48	100%	

Fuente: Cuadernillo Baron Ice aplicados en los trabajadores de salud del Servicio de Emergencia en el Hospital Hipólito Unánue de Tacna en el Año 2013

En la **Tabla No 06** Se muestra la capacidad emocional del componente interpersonal según sexo, grupo etáreo, grupo ocupacional y años de servicio donde se observa lo siguiente;

Los trabajadores de salud del Servicio de Emergencia en el Hospital Hipólito Unánue de Tacna, según el sexo masculino del 100% (n=31), el 77.4% (n=24), poseen capacidad emocional adecuada, 12.9% (n=4), poseen capacidad emocional desarrollada, 6.5% (n=2), poseen capacidad emocional baja y 3,2% (n=1), poseen capacidad emocional muy baja, según el sexo femenino del 100% (n=17), el

" INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL
AÑO 2013 "

76.5% (n=13), posee inteligencia emocional adecuada, el 11.8% (n=2), posee inteligencia emocional desarrollada ,6% (n=1), posee inteligencia emocional muy baja,5.9% (n=1) posee inteligencia emocional baja.

Según el grupo etáreo, de 25-34 años el 100% (n=3), posee capacidad emocional adecuada, de 35-44 años del 100% (n=11), el 72.7%(n=8), posee capacidad emocional adecuada y 18.2% (n=2), posee capacidad emocional desarrollada, 9.1% (n=1), posee capacidad emocional baja, el grupo etáreo de 45-54 años del 100%(n=17), el 76.5% (n=13), posee capacidad emocional adecuada y 11.8% (n=2), posee capacidad emocional desarrollada, 5.9% (n=1) posee capacidad emocional muy baja y 5.9% (n=1), posee capacidad emocional baja, el grupo etáreo más de 55 años del 100% (n=17), el 76.5% (n=13), posee capacidad emocional adecuada y 11.8% (n=2), posee capacidad emocional desarrollada, 5.9% (n=1), posee capacidad emocional muy baja y 5.9% (n=1), posee capacidad emocional baja.

Según grupo ocupacional, médicos del 100% (n=26), el 73.1% (n=19), posee capacidad emocional adecuada, el 15.4% (n=4), posee capacidad emocional desarrollada, el 3.8% (n=1), posee capacidad emocional baja, según el grupo ocupacional enfermeros del 100%(n=10), el 70% (n=7), posee capacidad emocional adecuada, el 20% (n=2), posee capacidad emocional desarrollada ,el 10% (n=1), posee capacidad emocional baja, según el grupo ocupacional técnicos de enfermería del 100% (n=12) el 91.7% (n=11), posee capacidad emocional adecuada, el 8.3% (n=1), posee capacidad emocional muy baja.

Los trabajadores de salud del Servicio de Emergencia en el Hospital Hipólito Unánue de Tacna, según los años de servicio de 5-15 del 100%(n=10), el 80% (n=8), posee capacidad emocional adecuada,10%(n=1) posee capacidad emocional desarrollada,10%(n=1) posee capacidad emocional baja, 16-30 años de servicio del 100%(n=24), el 75% (n=18), posee inteligencia emocional adecuada y

" INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL
AÑO 2013 "

16.7% (n=4), posee inteligencia emocional desarrollada, 4.2% (n=1), posee capacidad emocional baja, 4.2% (n=1), posee capacidad emocional muy baja, de 31-45 años de servicio de 100%(n=14), el 78.6% (n=11), posee capacidad emocional adecuada, 7.1% (n=1), posee capacidad emocional desarrollada, 7.1% (n=1) posee capacidad emocional baja, 7.1% (n=1) posee capacidad emocional muy baja.

" INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL
AÑO 2013 "

TABLA No 07

**COEFICIENTE EMOCIONAL DE LOS SUBCOMPONENTES DEL
COMPONENTE ADAPTABILIDAD DE LOS TRABAJADORES DE
SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL
HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL AÑO 2013**

		n	%
Solucion de Problemas	CAPACIDAD EMOCIONAL BAJA	1	2.1%
	CAPACIDAD EMOCIONAL ADECUADA	38	79.2%
	CAPACIDAD EMOCIONAL DESARROLLADA	8	16.7%
	CAPACIDAD EMOCIONAL MUY DESARROLLADA	1	2.1%
	Total	48	100%
Prueba de la Realidad	CAPACIDAD EMOCIONAL BAJA	5	10.4%
	CAPACIDAD EMOCIONAL ADECUADA	38	79.2%
	CAPACIDAD EMOCIONAL DESARROLLADA	5	10.4%
	Total	48	100%
Flexibilidad	CAPACIDAD EMOCIONAL MUY BAJA	1	2.1%
	CAPACIDAD EMOCIONAL BAJA	5	10.4%
	CAPACIDAD EMOCIONAL ADECUADA	30	62.5%
	CAPACIDAD EMOCIONAL DESARROLLADA	12	25%
	Total	48	100%

Fuente: Cuadernillo Baron Ice aplicados en los trabajadores de salud del Servicio de Emergencia en el
Hospital Hipólito Unánue de Tacna en el Año 2013

En la **Tabla No 07** Se muestra la distribución de la frecuencia del Coeficiente emocional de los subcomponentes del Componente Adaptabilidad, donde se observa lo siguiente.

En el Subcomponente Solución de Problemas; 79.2% (n=38), de los trabajadores de salud poseen una capacidad emocional adecuada, 16.7% (n=8), posee una capacidad emocional desarrollada, 2.1%(n=1), posee capacidad emocional muy desarrollada, 2.1%(n=1), posee capacidad emocional baja.

En el Subcomponente Prueba de la Realidad; 79.2% (n=38), de los trabajadores de salud poseen una capacidad emocional adecuada, 10.4% (n=8), posee una capacidad emocional desarrollada, 10.4% (n=5), posee capacidad emocional baja.

En el Subcomponente Flexibilidad; 62.5% (n=30), de los trabajadores de salud poseen una capacidad emocional adecuada, 25% (n=12), posee una capacidad emocional desarrollada, 10.4%(n=5) posee capacidad emocional baja, 2.1%(n=1), posee capacidad emocional muy baja.

" INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL
AÑO 2013 "

TABLA No 08

**COEFICIENTE EMOCIONAL DEL COMPONENTE DE
ADAPTABILIDAD SEGÚN SEXO, GRUPO ETAREO, GRUPO
OCUPACIONAL Y AÑO DE SERVICIOS DE LOS TRABAJADORES DE
SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL
HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA
EN EL AÑO 2013**

		COEFICIENTE DE ADAPTACION						p:
		ADECUADA		DESARROLLADA		TOTAL		
		n	%	n	%	n	%	
SEXO	Femenino	14	82.4%	3	17.6%	17	100%	0,656
	Masculino	27	87.1%	4	12.9%	31	100%	
	Total	41	85.4%	7	14.6%	48	100%	
GRUPO ETAREO	25-34	2	66.7%	1	33.3%	3	100%	0,269
	35-44	11	100%	0	0%	11	100%	
	45-54	13	76.5%	4	23.5%	17	100%	
	MAS DE 55	15	88.2%	2	11.8%	17	100%	
	TOTAL	41	85.4%	7	14.6%	48	100%	
GRUPO OCUPACIONAL	MEDICOS	21	80.8%	5	19.2%	26	100%	0,607
	ENFERMEROS	9	90%	1	10%	10	100%	
	TECNICOS	11	91.7%	1	8.3%	12	100%	
	TOTAL	41	85.4%	7	14.6%	48	100%	
AÑOS DE SERVICIO	5 - 15	9	90%	1	10%	10	100%	0,881
	16 - 30	20	83.3%	4	16.7%	24	100%	
	31 - 45	12	85.7%	2	14.3%	14	100%	
	TOTAL	41	85.4%	7	14.6%	48	100%	

Fuente: Cuadernillo Baron Ice aplicados en los trabajadores de salud del Servicio de Emergencia en el
Hospital Hipólito Unánue de Tacna en el Año 2013

En la **Tabla No 08** Se muestra la capacidad emocional del componente de adaptabilidad según sexo, grupo etáreo, grupo ocupacional y años de servicio donde se observa lo siguiente;

Los trabajadores de salud del Servicio de Emergencia en el Hospital Hipólito Unánue de Tacna según el sexo masculino del 100% (n=31), el 87.1% (n=27),

" INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL
AÑO 2013 "

poseen capacidad emocional adecuada, 12.9% (n=4), poseen capacidad emocional desarrollada, según el sexo femenino del 100% (n=17), el 82.4% (n=14), posee inteligencia emocional adecuada, el 17.6 % (n=3), posee inteligencia emocional desarrollada.

Según el grupo etáreo de 25-34 años del 100% (n=3), el 66.7% (n=2), posee capacidad emocional adecuada y el 33.3% (n=1), posee capacidad emocional desarrollada, de 35-44 años el 100% (n=11), posee capacidad emocional adecuada, de 45-54 años del 100% (n=17), el 76.5% (n=13), posee capacidad emocional adecuada y 23.5% (n=4), posee capacidad emocional desarrollada, más de 55 años del 100%(n=17), el 88.2% (n=15), posee capacidad emocional adecuada y 11.8% (n=2), posee capacidad emocional desarrollada.

Según grupo ocupacional médicos del 100% (n=26), el 80.8% (n=21), posee capacidad emocional adecuada, el 19.2% (n=5), posee capacidad emocional desarrollada, según el grupo ocupacional enfermeros del 100%(n=10), el 90% (n=9), posee capacidad emocional adecuada, el 10% (n=1), posee capacidad emocional desarrollada, según el grupo ocupacional técnicos de enfermería del 100% (n=12), el 91.7% (n=11), posee capacidad emocional adecuada, el 8.3% (n=1), posee capacidad emocional desarrollada.

Según los años de servicio de 5-15 del 100%,(n=10), el 90% (n=9), posee capacidad emocional adecuada,10% (n=1), posee capacidad emocional desarrollada, 16-30 años de servicio del 100% (n=24), el 83.3% (n=20), posee inteligencia emocional adecuada y 16.7% (n=4), posee inteligencia emocional desarrollada, 31-45 del 100% (n=14), el 85.7% (n=11), posee capacidad emocional adecuada, 14.3% (n=2), posee capacidad emocional desarrollada.

TABLA No 09

**COEFICIENTE EMOCIONAL DE LOS SUBCOMPONENTES DEL
COMPONENTE MANEJO DE ESTRÉS DE LOS TRABAJADORES DE
SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL
HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL AÑO 2013**

		n	%
Tolerancia al Estrés	CAPACIDAD EMOCIONAL BAJA	2	4.2%
	CAPACIDAD EMOCIONAL ADECUADA	35	72.9%
	CAPACIDAD EMOCIONAL DESARROLLADA	10	20.8%
	CAPACIDAD EMOCIONAL MUY DESARROLLADA	1	2.1%
	Total	48	100%
Control de Impulsos	CAPACIDAD EMOCIONAL ADECUADA	41	85.4%
	CAPACIDAD EMOCIONAL DESARROLLADA	6	12.5%
	CAPACIDAD EMOCIONAL MUY DESARROLLADA	1	2.1%
	Total	48	100%

Fuente: Cuadernillo Baron Ice aplicados en los trabajadores de salud del Servicio de Emergencia en el Hospital Hipólito Unánue de Tacna en el Año 2013

En la **Tabla No 09** se muestra la distribución de la frecuencia del Coeficiente emocional de los subcomponentes del Componente manejo de estrés, donde se observa lo siguiente.

En el Subcomponente Tolerancia al Estrés; 72.9% (n=35), de los trabajadores de salud poseen una capacidad emocional adecuada, 20.8% (n=10), posee una

“ INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL AÑO 2013 ”

capacidad emocional desarrollada, 2.1%(n=1), posee capacidad emocional muy desarrollada, 4.2%(n=2), posee capacidad emocional baja.

En el Subcomponente Control de Impulsos; 85.4% (n=41), de los trabajadores de salud poseen una capacidad emocional adecuada, 12.5% (n=6), posee una capacidad emocional desarrollada, 2.1%(n=1), posee capacidad emocional muy desarrollada.

" INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL
AÑO 2013 "

TABLA No 10

**COEFICIENTE EMOCIONAL DEL COMPONENTE DEL MANEJO DEL
ESTRÉS SEGÚN SEXO, GRUPO ETAREO, GRUPO OCUPACIONAL Y
AÑO DE SERVICIOS DE LOS TRABAJADORES DE SALUD DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE
DE TACNA EN EL AÑO 2013**

		COMPONENTE DEL MANEJO DEL ESTRÉS								p:
		ADECUADA		DESARROLLADA		MUY DESARROLLADA		TOTAL		
		n	%	n	%	n	%	n	%	
SEXO	Femenino	13	76.5%	4	23.5%	0	0%	17	100%	0,725
	Masculino	24	77.4%	6	19.4%	1	3.2%	31	100%	
	Total	37	77.1%	10	20.8%	1	2.1%	48	100%	
GRUPO ETAREO	25-34	3	100%	0	0%	0	0%	3	100%	0,411
	35-44	9	81.8%	2	18.2%	0	0%	11	100%	
	45-54	10	58.8%	6	35.3%	1	5.9%	17	100%	
	MAS DE 55	15	88.2%	2	11.8%	0	0%	17	100%	
	TOTAL	37	77.1%	10	20.8%	1	2.1%	48	100%	
GRUPO OCUPACIONAL	MEDICOS	21	80.8%	4	15.4%	1	3.8%	26	100%	0,672
	ENFERMEROS	8	80%	2	20%	0	0%	10	100%	
	TECNICOS	8	66.7%	4	33.3%	0	0%	12	100%	
	TOTAL	37	77.1%	10	20.8%	1	2.1%	48	100%	
AÑOS DE SERVICIO	5 - 15	10	100%	0	0%	0	0%	10	100%	0,337
	16 - 30	17	70.8%	6	25%	1	4.2%	24	100%	
	31 - 45	10	71.4%	4	28.6%	0	0%	14	100%	
	TOTAL	37	77.1%	10	20.8%	1	2.1%	48	100%	

Fuente: Cuadernillo Baron Ice aplicados en los trabajadores de salud del Servicio de Emergencia en el
Hospital Hipólito Unánue de Tacna en el Año 2013

En la **Tabla No 10** Se muestra la capacidad emocional del componente del manejo del estrés según sexo, grupo etáreo, grupo ocupacional y años de servicio donde se observa lo siguiente;

Los trabajadores de salud del Servicio de Emergencia en el Hospital Hipólito Unánue de Tacna según el sexo masculino del 100% (n=31), el 77.4% (n=24), poseen capacidad emocional adecuada, 19.4% (n=6), poseen capacidad emocional desarrollada, 3.2% (n=1), poseen capacidad emocional muy desarrollada según el

" INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL
AÑO 2013 "

sexo femenino del 100% (n=17), el 76.5% (n=13), posee inteligencia emocional adecuada, el 23.5 % (n=4) posee inteligencia emocional desarrollada.

Según el grupo etáreo de 25-34 años el 100% (n=3), posee capacidad emocional adecuada, de 35-44 años del 100% (n=11), el 81.8%(n=9), posee capacidad emocional adecuada, el 18.2%(n=2), posee capacidad emocional desarrollada, de 45-54 años del 100%(n=17), el 58.8% (n=10), posee capacidad emocional adecuada, 35.3% (n=6), posee capacidad emocional desarrollada, 5.9% (n=1), posee capacidad emocional muy desarrollada, más de 55 años del 100%(n=17), el 88.2% (n=15), posee capacidad emocional adecuada y 11.8% (n=2), posee capacidad emocional desarrollada.

Según grupo ocupacional médicos del 100% (n=26), el 80.8% (n=21), posee capacidad emocional adecuada, 15.4% (n=4), posee capacidad emocional desarrollada, 3.8% (n=1), posee capacidad emocional muy desarrollada, según el grupo ocupacional enfermeros del 100%(n=10), el 80% (n=8), posee capacidad emocional adecuada, el 20% (n=2), posee capacidad emocional desarrollada, según el grupo ocupacional técnicos de enfermería del 100%(n=12), el 66.7% (n=8), posee capacidad emocional adecuada, el 33.3% (n=4), posee capacidad emocional desarrollada.

Según los años de servicio de 5-15 el 100% (n=10), posee capacidad emocional adecuada, 16-30 años de servicio del 100% (n=24), el 70.8% (n=17), posee inteligencia emocional adecuada , 25% (n=6), posee inteligencia emocional desarrollada, 4.2% (n=1), posee inteligencia emocional muy desarrollada, 31-45 años de servicio del 100%(n=14), el 71.4% (n=10), posee capacidad emocional adecuada, 28.6% (n=4), posee capacidad emocional desarrollada.

" INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL AÑO 2013 "

TABLA No 11

COEFICIENTE EMOCIONAL DE LOS SUBCOMPONENTES DEL COMPONENTE ESTADO DE ANIMO EN GENERAL DE LOS TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL AÑO 2013

		n	%
Felicidad	CAPACIDAD EMOCIONAL BAJA	2	4.2%
	CAPACIDAD EMOCIONAL ADECUADA	39	81.3%
	CAPACIDAD EMOCIONAL DESARROLLADA	7	14.6%
	Total	48	100%
Optimismo	CAPACIDAD EMOCIONAL BAJA	3	6.3%
	CAPACIDAD EMOCIONAL ADECUADA	38	79.2%
	CAPACIDAD EMOCIONAL DESARROLLADA	5	10.4%
	CAPACIDAD EMOCIONAL MUJ DESARROLLADA	2	4.2%
	Total	48	100%

Fuente: Cuadernillo Baron Ice aplicados en los trabajadores de salud del Servicio de Emergencia en el Hospital Hipólito Unánue de Tacna en el Año 2013

En la **Tabla No 11** Se muestra la distribución de la frecuencia del Coeficiente emocional de los subcomponentes del estado de ánimo en general, donde se observa lo siguiente.

“ INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL AÑO 2013 ”

En el Subcomponente Felicidad; 81.3% (n=39), de los trabajadores de salud poseen una capacidad emocional adecuada, 14.6% (n=7), posee una capacidad emocional desarrollada, 4.2% (n=2), posee capacidad emocional baja.

En el Subcomponente Optimismo; 79.2% (n=38), de los trabajadores de salud poseen una capacidad emocional adecuada, 10.4 (n=5), posee una capacidad emocional desarrollada, 4.2% (n=2), posee una capacidad emocional muy desarrollada, 6.3%(n=3), posee capacidad emocional baja.

" INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL AÑO 2013 "

TABLA No 12

COEFICIENTE EMOCIONAL DEL COMPONENTE DEL ESTADO DE ÁNIMO EN GENERAL SEGÚN SEXO, GRUPO ETAREO, GRUPO OCUPACIONAL Y AÑO DE SERVICIOS DE LOS TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL AÑO 2013

		COMPONENTE DEL ESTADO DE ANIMO EN GENERAL								p:
		BAJA		ADECUADA		DESARROLLADA		TOTAL		
		n	%	n	%	n	%	n	%	
SEXO	Femenino	1	5.9%	15	88.2%	1	5.9%	17	100.0%	0,581
	Masculino	2	6.5%	24	77.4%	5	16.1%	31	100.0%	
	Total	3	6.3%	39	81.3%	6	12.4%	48	100.0%	
GRUPO ETAREO	25-34	0	0%	3	100%	0	0%	3	100.0%	0,552
	35-44	0	0%	10	90.9%	1	9.1%	11	100.0%	
	45-54	1	5.9%	12	70.6%	4	23.5%	17	100.0%	
	MAS DE 55	2	11.8%	14	82.4%	1	5.9%	17	100.0%	
	TOTAL	3	6.3%	39	81.3%	6	12.4%	48	100.0%	
GRUPO OCUPACIONAL	MEDICOS	1	3.8%	20	76.9%	5	19.2%	26	100.0%	0,546
	ENFERMEROS	1	10.0%	9	90%	0	0%	10	100.0%	
	TECNICOS	1	8.3%	10	83.3%	1	8.3%	12	100.0%	
	TOTAL	3	6.3%	39	81.3%	6	12.4%	48	100.0%	
AÑOS DE SERVICIO	5 - 15	1	10%	9	90%	0	0%	10	100.0%	0,708
	16 - 30	1	4.2%	19	79.2%	4	16.7%	24	100.0%	
	31 - 45	1	7.1%	11	78.6%	2	14.3%	14	100.0%	
	TOTAL	3	6.3%	39	81.3%	6	12.4%	48	100.0%	

Fuente: Cuadernillo Baron Ice aplicados en los trabajadores de salud del Servicio de Emergencia en el Hospital Hipólito Unánue de Tacna en el Año 2013

En la **Tabla No 12** Se muestra la capacidad emocional del componente el estado de ánimo en general según sexo, grupo etáreo, grupo ocupacional y años de servicio donde se observa lo siguiente;

Los trabajadores de salud del Servicio de Emergencia en el Hospital Hipólito Unánue de Tacna según el sexo masculino del 100% (n=31), el 77.7% (n=24), poseen capacidad emocional adecuada, 16.1% (n=5), poseen capacidad emocional desarrollada, 6.5% (n=2), poseen capacidad emocional baja, según el sexo

" INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL
AÑO 2013 "

femenino el 88.2% (n=15), posee capacidad emocional adecuada, el 5.9% (n=1), posee inteligencia emocional desarrollada, el 5.9% (n=1), posee inteligencia emocional baja.

Según el grupo etáreo de 25-34 años el 100% (n=3), posee capacidad emocional adecuada, de 35-44 años del 100% (n=11), 45-54 años del 100% (n=17), el 90.9% (n=10), posee capacidad emocional adecuada, 9.1% (n=1), posee capacidad emocional desarrollada, más de 55 años del 100% (n=17), el 82.4% (n=14), posee capacidad emocional adecuada, 11.8% (n=2), posee capacidad emocional baja y 5.9% (n=1), posee capacidad emocional desarrollada.

Según grupo ocupacional médicos del 100% (n=26), el 76.9% (n=20), posee capacidad emocional adecuada, 19.2% (n=5), posee capacidad emocional desarrollada, 3.8% (n=1), posee capacidad emocional baja, según el grupo ocupacional enfermeros el 90% (n=9), posee capacidad emocional adecuada, el 10% (n=1), posee capacidad emocional baja, según el grupo ocupacional técnicos de enfermería del 100% (n=12), el 83.3% (n=10), posee capacidad emocional adecuada, el 8.3% (n=1) posee capacidad emocional desarrollada, el 8.3% (n=1), posee capacidad emocional baja.

Según los años de servicio de 5-15 del 100% (n=10), el 90% posee capacidad emocional adecuada, 10% (n=1), posee capacidad emocional baja, 16-30 años de servicio del 100% (n=24), el 79.2% (n=19), posee inteligencia emocional adecuada, 16.7% (n=4), posee inteligencia emocional desarrollada, 4.2% (n=1), posee inteligencia emocional baja, 31-45 años de servicio del 100% (n=14), el 78.6% (n=11) posee capacidad emocional adecuada, 14.3% (n=2), posee capacidad emocional desarrollada y el 7.1% (n=1), posee coeficiente emocional baja.

TABLA No 13

COEFICIENTE EMOCIONAL TOTAL DE LOS TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL AÑO 2013

COEFICIENTE EMOCIONAL TOTAL		n	%
	Baja	1	2.1
	Adecuada	41	85.4
	Desarrollado	6	12.5
	Total	48	100%

En la **Tabla No 13** Se muestra el nivel de Inteligencia Emocional según la distribución de frecuencias, donde el 85.4% (n=41), del total de trabajadores de salud del servicio de emergencia en el Hospital Hipólito Unánue de Tacna en el año 2013 posee un coeficiente emocional adecuado, 12.5% (n=6), posee un coeficiente emocional desarrollado y 2.1% (n=1), posee un coeficiente emocional bajo.

DISCUSIÓN

El estudio de investigación se llevó a cabo con el fin de establecer el nivel de inteligencia emocional según el modelo BarOn-ice a los trabajadores de salud que laboran en emergencia del Hospital Hipólito Unánue de Tacna. El instrumento de BarOn –Ice es usado por primera vez en trabajadores de salud del servicio de emergencia, no existiendo así estudios iguales, de acuerdo a los objetivos trazados se discutirá los resultados con estudios similares.

Es importante analizar los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores que participaron en el estudio; el nivel de Inteligencia Emocional según la distribución de frecuencias, donde el 85.4% (n=41) del total de trabajadores de salud del servicio de emergencia en el Hospital Hipólito Unánue de Tacna en el año 2013 posee un coeficiente emocional adecuado, 12.5% (n=6) posee un coeficiente emocional desarrollado y 2.1% (n=1) posee un coeficiente emocional bajo. A comparación del estudio de Digna Lidia Arredondo Baquerizo, "Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto" el 51.26% se ubican en el nivel adecuado, el 21.85% en un nivel bajo, el 11.76% se encuentran en el nivel muy bajo, el 4.20% en el nivel alto, el otro 4.20% están en el nivel muy alto, el 3.36% en el nivel marcadamente bajo y el otro 3.36% en el nivel marcadamente alto.

En el estudio de Ugarriza, "La evaluación de la Inteligencia Emocional a través del inventario de Bar-On (ICE) en una muestra de Lima Metropolitana", se encontró que la IE tiende a incrementarse con la edad y el sexo, en el estudio de Digna Lidia Arredondo Baquerizo, "Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto" encontró que la edad de los trabajadores que tienen una IE adecuada se encuentran entre 36 y 45 años.

" INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL
AÑO 2013 "

Con el presente estudio se puede afirmar que la edad es un factor que influye en el desarrollo de la inteligencia emocional esto se puede apreciar en la población estudiada, donde el mayor porcentaje de trabajadores de salud que tienen inteligencia emocional adecuada se encuentra entre las edades de 45 a 54 y de 55 a más quiere decir que a mayor edad el nivel de inteligencia emocional mejora.

Con nuestra investigación, podemos afirmar que la edad es otro factor que también influye en el desarrollo de la IE, esto se puede apreciar en la población estudiada, donde el mayor porcentaje de trabajadores que tienen una IE promedio se encuentran entre 36 y 45 años, quiere decir que a mayor edad el nivel de inteligencia emocional mejora.

El trabajo de investigación permitió analizar cada subcomponente según los resultados de cada componente podemos decir que:

Según el componente intrapersonal, con capacidad emocional entre adecuado desarrollado y muy desarrollado destacan positivamente los sub componentes comprensión de sí mismo con el 100% (n=48), los trabajadores de salud con capacidad emocional adecuado y desarrollado son capaces de estar en contacto con sus sentimientos y emociones, ellos saben lo que están sintiendo y entienden por qué se sienten de esa manera; seguido de independencia con el 93.7% (n=45), autoconcepto con el 89.7% (n=43), asertividad con el 89.6% (n=43), autorealización con el 87.5% (n=42) .

Según el componente interpersonal, con capacidad emocional entre adecuado desarrollado y muy desarrollado destacan positivamente los sub componentes relaciones interpersonales con el 87,5% (n=42), los trabajadores de salud con capacidad emocional adecuado y desarrollada poseen la habilidad de percatarse, comprender, y apreciar los sentimientos de los demás, es decir son capaces de intimar con otros, además de dar y recibir afecto. Los trabajadores de salud con

" INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL
AÑO 2013 "

capacidad emocional baja no poseen la habilidad para entablar relaciones mutuas satisfactorias con los demás, es hostil; tienen dificultades para dar y recibir afecto seguido de Responsabilidad social con el 74,0% (n=45), empatía con el 68.8% (n=43).

Según el componente de adaptabilidad con capacidad emocional entre adecuado desarrollado y muy desarrollado destacan positivamente los sub componentes solución de problemas con el 97,9% (n=47), los trabajadores de salud con capacidad emocional adecuado y desarrollada poseen la habilidad para identificar y definir los problemas como también generar e implementar potenciales soluciones efectivas. Los trabajadores de salud con capacidad emocional baja no poseen la habilidad para identificar y definir los problemas, no sugiere potenciales soluciones efectivas, más bien evita los problemas; actividad que es riesgosa, sobre todo cuando se está trabajando en equipo, seguido de prueba de la realidad con el 89,6% (n=43), flexibilidad con el 87.5% (n=42).

Según el componente de manejo de estrés con capacidad emocional entre adecuado desarrollado y muy desarrollado destacan positivamente los sub componentes control de impulsos con el 100% (n=48), los trabajadores de salud con capacidad emocional adecuada, desarrollada y muy desarrollada poseen la habilidad para resistir o postergar un impulso o tentaciones para actuar y controlar nuestras emociones, seguido de tolerancia al estrés con el 95.8% (n=46).

Según el componente de estado de ánimo en general, con capacidad emocional entre adecuado desarrollado y muy desarrollado destacan positivamente los sub componentes Felicidad con el 95.8% (n=46), los trabajadores de salud con capacidad emocional adecuada, desarrollada poseen la habilidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar de sí mismo y de otros y para divertirse y expresar sentimientos positivos. Los trabajadores de salud con capacidad emocional baja se impacientan y tienden a perder el control, poseen dificultades

“ INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL
AÑO 2013 ”

para disfrutar de la compañía de los demás y ello se acrecienta en la medida que en otros subcomponentes presentan las mismas dificultades para adaptarse o establecer relaciones interpersonales, conllevando a la insatisfacción con sus propias vidas, seguido de optimismo con el 93.7% (n=45).

CONCLUSIONES

1. En el coeficiente Emocional Total, el 85.4% (n=41) del total de la población en estudio posee un coeficiente emocional adecuado, seguido del 12.5% (n=6) posee un coeficiente emocional desarrollado y 2.1% (n=1) posee un coeficiente emocional bajo.
2. En los componentes de la inteligencia emocional, intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo en general se hallan con capacidad emocional entre adecuado desarrollado y muy desarrollado el 93.8% (n=45), 89,6% (n=43),100% (n=48),100% (n=48), 93,8% (n=45), de la población respectivamente.
3. El 100% del sexo femenino ha desarrollado el componente intrapersonal, el grupo etáreo 25-34 años el 100% ha desarrollado con componente interpersonal, manejo del estrés y del estado de ánimo en general; en el grupo etáreo de 35-44 años el 100% ha desarrollado el componente de adaptación, en el grupo ocupacional enfermeras el 100% a desarrollado en componente intrapersonal.

RECOMENDACIONES

1. Al Director ejecutivo y al jefe de servicio, dar importancia al bienestar emocional de los trabajadores para continuar fortaleciendo el nivel de inteligencia emocional , adecuado y/o desarrollado con prioridad al servicio de emergencia que es el área más vulnerable de situaciones críticas que de alguna manera afecta las emociones del personal de salud , ya que el trabajador rinde mejor y produce más si experimenta emociones agradables; se reconoce además que los cambios del estado de ánimo tiene implicancias importantes en las relaciones interpersonales, hasta en las enfermedades y accidentes laborales.
2. A través de las oficinas de capacitación y recursos humanos, se recomienda programar talleres de desarrollo de inteligencia emocional para todo el personal de salud, especialmente para los jefes de servicios o departamentos que requieren desarrollar un manejo emocional adecuado en situaciones de crisis , como la Unidad de cuidados intensivos , sala de operaciones .
3. Se sugiere realizar estudios de investigación de inteligencia emocional en áreas críticas o áreas vulnerables como es el servicio de emergencia, para identificar los niveles de inteligencia emocional y tomar medidas pertinentes si lo amerita.
4. Se sugiere aplicar test proyectivos para complementar la información obtenida en el estudio de investigación.

BIBLIOGRAFÍA

1. **ADAMS R, Victor M.** The Limbic Lobes and the Neurology of Emotion, en Principies of Neurology. 5TMed. N.York. McGraw Hill, 1993.
2. **GOLEMAN D.** La Inteligencia Emocional. B. Aires. Javier Vergara Editor S.A., 1996
3. **SALOVEY P, MAYER J D.** Emotional Intelligence. Imagination. Cognition and Personality 1990; 9: 185-211.
4. http://www.eiconsortium.org/references/chapter_references.html
5. **PAREDES RAMOS ,José Miguel Segundo** ,“Nivel de inteligencia emocional de los estudiantes de los ciclos IV,VI,VIII y X de la escuela profesional de Medicina Humana de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Tacna en el Semestre II del año 2010 ”, Tacna-Perú 2013
6. **MIRET C., MARTÍNEZ LARREA A.** El profesional en urgencias y emergencias: agresividad y burnout. Anales Sis San Navarra [revista en la Internet]. [citado 2013 Feb 16]. Disponible en:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S11376627201000200019&lng=es
<http://dx.doi.org/10.4321/S1137-66272010000200019>.
7. **CÓRDOVA BONIFACIO, Víctor Hugo** “Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud Lima –Perú 2007

8. **ARREDONDO BAQUERIZO, Digna Lidia.** Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto"
Lima – Perú 2008
9. **ARREDONDO BAQUERIZO, Digna Lidia,** Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto"
Lima-Perú 2008
10. **MALAGON, LODOÑO,** et al. *Administración hospitalaria.* Colombia. Edit. Morera. 1998.
11. **UGARRIZA, Nelly,** La Evaluación de la Inteligencia Emocional a través del Inventario de Baron (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana.
URL:[http://fresno.ulima.edu.pe/sf%5Csf_bdfde.nsf/imagenes/CCB9B0D9BD56042D05256E540056A07D/\\$file/05-persona4-ugarriza.pdf](http://fresno.ulima.edu.pe/sf%5Csf_bdfde.nsf/imagenes/CCB9B0D9BD56042D05256E540056A07D/$file/05-persona4-ugarriza.pdf)
12. **ARREDONDO BAQUERIZO Digna Lidia,** Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto"
Lima – Perú 2008
13. http://www.psicologia-online.com/infantil/inteligencias_multiples.shtml
Por: Dr. Eduardo R. Hernández González.-Pediatra y Terapeuta de la Conducta Infantil.
14. <http://www.rieoei.org/deloslectores/527Ariola.pdf>
15. **UGARRIZA, Nelly,** (2001) Inventario de Inteligencia Emocional .Lima. Ed. Libro Amigo

ANEXOS

Inventario de inteligencia emocional (BarOn)

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

1. Rara vez o nunca es mi caso
2. Pocas veces es mi caso
3. A veces es mi caso
4. Muchas veces es mi caso
5. Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.

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

" INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL
AÑO 2013 "

10. Soy incapaz de demostrar afecto.					
11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.					
12. Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza.					
13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.					
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.					
15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda obre ella					
16. Me gusta ayudar a la gente.					
17. Me es difícil sonreír.					
18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.					
19. Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.					
20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.					
21. Realmente no sé para que soy bueno(a).					
22. No soy capaz de expresar mis ideas.					
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.					
24. No tengo confianza en mí mismo(a).					
25. Creo que he perdido la cabeza.					
26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.					
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.					
28. En general, me resulta difícil adaptarme.					
29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.					
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.					
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.					
32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.					

" INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL
AÑO 2013 "

33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.					
34. Pienso bien de las personas					
35. Me es difícil entender cómo me siento.					
36. He logrado muy poco en los últimos años					
37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.					
38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.					
39. Me resulta fácil hacer amigos(as).					
40. Me tengo mucho respeto					
41. Hago cosas muy raras.					
42. Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas					
43. Me resulta difícil cambiar de opinión.					
44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.					
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar					
46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.					
47. Estoy contento(a) con mi vida.					
48. Me resulta difícil tomar decisiones por mi mismo(a).					
49. No puedo soportar el estrés.					
50. En mi vida no hago nada malo.					
51. No disfruto lo que hago.					
52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.					
53. La gente no comprende mi manera de pensar.					
54. Generalmente espero lo mejor.					
55. Mis amigos me confían sus intimidades.					
56. No me siento bien conmigo mismo(a).					
57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.					
58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto					

" INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL
AÑO 2013 "

59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.					
60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.					
61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.					
62. Soy una persona divertida					
63. Soy consciente de cómo me siento.					
64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.					
65. Nada me perturba.					
66. No me entusiasman mucho mis intereses.					
67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.					
68. Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor.					
69. Me es difícil llevarme con los demás.					
70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.					
71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.					
72. Me importa lo que puede sucederle a los demás.					
73. Soy impaciente.					
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.					
75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.					
76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.					
77. Me deprimó					
78. Sé como mantener la calma en situaciones difíciles					
79. Nunca he mentado.					
80. En general me siento motivado(a) para continuar adelante,					

" INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL
AÑO 2013 "

incluso cuando las cosas se ponen difíciles.					
81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.					
82. Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.					
83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.					
84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.					
85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy					
86. Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar.					
87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.					
88. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).					
89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.					
90. Soy capaz de respetar a los demás.					
91. No estoy muy contento(a) con mi vida.					
92. Prefiero seguir a otros a ser líder.					
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida					
94. Nunca he violado la ley.					
95. Disfruto de las cosas que me interesan.					
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.					
97. Tiendo a exagerar.					
98. Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.					
99. Mantengo buenas relaciones con los demás.					

" INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL
AÑO 2013 "

100. Estoy contento(a) con mi cuerpo					
101. Soy una persona muy extraña					
102. Soy impulsivo(a).					
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres					
104. Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.					
105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana.					
106 En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.					
107. Tengo tendencia a depender de otros.					
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles					
109. No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora					
110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.					
111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.					
112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.					
113. Los demás opinan que soy una persona sociable.					
114. Estoy contento(a) con la forma en que me veo.					
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender					
116. Me es difícil describir lo que siento.					
117. Tengo mal carácter.					
118. Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.					
119. Me es difícil ver sufrir a la gente.					

" INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE SALUD DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE DE TACNA EN EL
AÑO 2013 "

120. Me gusta divertirme.					
121. Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan					
122. Me pongo ansioso(a).					
123. No tengo días malos.					
124. Intento no herir los sentimientos de los demás.					
125. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.					
126. Me es difícil hacer valer mis derechos.					
127. Me es difícil ser realista.					
128. No mantengo relación con mis amistades.					
129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).					
130. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.					
131. Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.					
132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar					
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.					