CORRELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y GESTIÓN DEL ESTRÉS EN PROFESIONALES DE LA SALUD

CORRELATION BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE AND STRESS MANAGEMENT IN HEALTHCARE PROFESSIONALS

Jhon Andre Quicaña Mamani
Blackwell Global University | jquicana@neumann.edu.pe | https://orcid.org/0009-0002-0475-0979

Andy Montoya Levano
Blackwell Global University | amontoya@neumann.edu.pe | https://orcid.org/0009-0004-7578-9349

RESUMEN
El objetivo de este estudio fue determinar la correlación entre la inteligencia emocional y la gestión del estrés en profesionales de la salud del sector logístico hospitalario. Se empleó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal y alcance correlacional, con una muestra probabilística estratificada de 219 profesionales en Lima, Perú, mediante un cuestionario tipo Likert. Los resultados confirmaron la hipótesis uno (H1) con una correlación de Pearson r(217) = 0,42, p < 0,001, indicando una asociación positiva de magnitud moderada. Asimismo, se aceptó la hipótesis dos (H2) respecto a la diferencia en la gestión del estrés según el área de especialidad, con un ANOVA de F(2, 216) = 11,03, p < 0,001, evidenciando diferencias significativas entre la administración hospitalaria y las áreas de logística de farmacia y gestión de suministros. Se concluye que existe una asociación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y la capacidad de gestión del estrés, validando la inteligencia emocional como un constructo determinante en la arquitectura psicológica del personal sanitario que opera en entornos logísticos complejos, donde el desempeño en el control de presiones laborales no es uniforme.

Palabras clave: Inteligencia emocional, Gestión del estrés, Logística hospitalaria, Profesionales de la salud, Sustentabilidad humana

ABSTRACT
The objective of this study was to determine the correlation between emotional intelligence and stress management among healthcare professionals in the hospital logistics sector. A quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, and correlational scope were employed, with a stratified probabilistic sample of 219 professionals in Lima, Peru, using a Likert-type questionnaire. Results confirmed the first hypothesis (H1) with a Pearson correlation of r(217) = 0.42, p < 0.001, indicating a positive association of moderate magnitude. Furthermore, the second hypothesis (H2) regarding differences in stress management by specialty area was accepted, with an ANOVA of F(2, 216) = 11.03, p < 0.001, showing significant differences between hospital administration and the pharmacy logistics and supply management areas. It is concluded that there is a positive and significant association between emotional intelligence and stress management capacity, validating emotional intelligence as a determining construct in the psychological architecture of healthcare professionals operating in complex logistics environments, where performance in managing work pressures is not uniform.

Keywords: Emotional intelligence, Stress management, Hospital logistics, Healthcare professionals, Human sustainability

Recibido: 23 de mayo de 2026
Aceptado: 20 de septiembre de 2026
Publicado: 15 de octubre de 2026

INTRODUCCIÓN

CONTEXTUALIZACIÓN DE LA LOGÍSTICA HOSPITALARIA

La gestión de suministros y la operatividad en los centros hospitalarios constituyen pilares fundamentales para garantizar la continuidad de la atención sanitaria (Jr et al., 2021; Hosteins et al., 2023). En el entorno hospitalario, la logística trasciende la mera distribución de insumos, integrándose como un proceso crítico que exige precisión, rapidez y una capacidad de respuesta constante ante las demandas del sistema de salud (Jarosz et al., 2025; Tanzubil y Veeraiyah, 2025). Los profesionales que operan en estas unidades enfrentan un entorno caracterizado por una alta presión operativa, donde la eficiencia en el flujo de materiales y la gestión de recursos son determinantes para la calidad del servicio clínico (Khouna et al., 2025; Akul, 2024). Esta dinámica, sumada a la complejidad de las interacciones interdepartamentales, sitúa a los trabajadores del sector logístico en una posición de exposición constante a factores psicosociales que requieren mecanismos de adaptación eficaces (Lincke et al., 2021; Gao et al., 2026).

REALIDAD PROBLEMÁTICA Y VACÍO DE CONOCIMIENTO

A pesar de la relevancia operativa de la logística hospitalaria, el bienestar psicológico de quienes gestionan estos procesos ha sido históricamente relegado frente a las funciones puramente clínicas (Gao et al., 2026). La literatura actual enfatiza que el personal de salud, independientemente de su área de especialidad, se encuentra sujeto a una carga de estrés ocupacional significativa, la cual puede comprometer tanto la salud mental del individuo como la eficacia de los procesos logísticos que supervisan (Duica et al., 2024; Manzoor et al., 2026). Existe un vacío de conocimiento respecto a cómo las competencias emocionales individuales actúan como factores protectores frente a las demandas del entorno hospitalario en Lima (Khatun, 2026). Si bien se ha documentado la importancia de la inteligencia emocional en el personal asistencial, la evidencia es limitada al analizar específicamente a los profesionales de la salud que desempeñan funciones en la cadena de suministros y logística, donde la presión por el cumplimiento de metas operativas es una constante (Carminati, 2021; Sharma y Koley, 2026).

JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

El presente estudio se justifica desde una perspectiva teórica al integrar constructos de la psicología organizacional con las necesidades operativas del sector salud, permitiendo una comprensión más holística del desempeño humano en entornos logísticos (Georgousopoulou et al., 2025; Bhokare y Wabale, 2026). A nivel práctico, los resultados ofrecerán información relevante para que las instituciones hospitalarias implementen estrategias de gestión del talento orientadas a fortalecer la resiliencia y la regulación emocional, mitigando así los efectos adversos del estrés laboral (Hashmi et al., 2024; Khatun, 2026). Metodológicamente, la investigación aporta un análisis correlacional riguroso que permite examinar la asociación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y las estrategias de afrontamiento, utilizando instrumentos validados que facilitan la comparabilidad de los datos en el contexto local (Shah, 2022; Sarkar, 2025).

INTELIGENCIA EMOCIONAL

La inteligencia emocional se define como la capacidad multidimensional para percibir, comprender y regular las emociones propias y ajenas, facilitando una adaptación efectiva a las exigencias del entorno laboral (Hashmi et al., 2024; Bhokare y Wabale, 2026). Este constructo se estructura a través de tres

dimensiones fundamentales: la **percepción emocional**, que implica la identificación precisa de estados afectivos; la **comprensión emocional**, referida al procesamiento cognitivo de la información emocional; y la **regulación emocional**, que constituye la habilidad para gestionar y modular las respuestas ante situaciones de alta carga afectiva (Carminati, 2021; Sarkar, 2025). La evidencia empírica reciente sugiere que niveles elevados de inteligencia emocional se asocian con una mayor satisfacción laboral y una mejor capacidad de respuesta ante situaciones de tensión, siendo una competencia esencial para el personal que labora en entornos de alta presión (Georgousopoulou et al., 2025; Sharma y Koley, 2026).

GESTIÓN DEL ESTRÉS

La gestión del estrés se conceptualiza como el conjunto de habilidades y estrategias que el individuo implementa para afrontar situaciones de alta presión operativa, manteniendo la estabilidad psicológica y el desempeño profesional (Duica et al., 2024; Awad et al., 2022). Este proceso se manifiesta mediante tres dimensiones clave: el **afrontamiento cognitivo**, que involucra la reestructuración de pensamientos ante la adversidad; el **afrontamiento conductual**, que se refiere a las acciones concretas para modificar o adaptarse a la fuente de estrés; y la **resiliencia operativa**, entendida como la capacidad de recuperación y mantenimiento de la eficacia tras la exposición a estresores prolongados (Poless et al., 2026; Manzoor et al., 2026). Estudios previos indican que la capacidad de los profesionales para emplear estas estrategias de forma adaptativa es un predictor crítico de su bienestar mental y de la calidad de su desempeño en entornos complejos (Hanson et al., 2023; Khatun, 2026).

RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y GESTIÓN DEL ESTRÉS

La literatura científica sostiene que existe una relación estrecha entre la capacidad de procesar información emocional y la eficacia de las estrategias de afrontamiento ante el estrés (Hashmi et al., 2024; Sharma y Koley, 2026). Se postula que los profesionales con una mayor inteligencia emocional poseen una ventaja adaptativa, ya que la percepción y comprensión de sus propias emociones les permite seleccionar estrategias de afrontamiento más adecuadas, evitando respuestas desadaptativas ante la presión operativa (Poless et al., 2026; Sarkar, 2025). La literatura sugiere que la regulación emocional funciona como un mecanismo que modera la respuesta al estrés, permitiendo que el individuo mantenga la resiliencia necesaria para cumplir con sus funciones logísticas (Manzoor et al., 2026; Khatun, 2026). Bajo este marco, se espera que la covariación entre estas variables permita comprender mejor cómo los recursos psicológicos individuales se asocian con la capacidad de gestión del estrés en el personal de salud, considerando además las posibles diferencias según el área de especialidad en la que se desempeñan (Awad et al., 2022; Wang et al., 2025). A continuación, se presentan los objetivos e hipótesis que guían esta investigación.

Objetivos e hipótesis

El objetivo general de la investigación es determinar la correlación entre la inteligencia emocional y la gestión del estrés en profesionales de la salud del sector logístico hospitalario. De él se derivan los siguientes objetivos específicos:

- **OE1:** Determinar la relación entre inteligencia emocional y gestión del estrés.
- **OE2:** Comparar gestión del estrés según área de especialidad.

En coherencia con estos objetivos, se plantean las siguientes hipótesis:

- **H1:** Existe una asociación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y la gestión del estrés en los profesionales de la salud.
- **H2:** Existen diferencias significativas en los niveles de gestión del estrés según el área de especialidad de los profesionales.

MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo y diseño de investigación
El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, orientado a la medición precisa de las variables mediante el análisis estadístico de datos numéricos. Se empleó un diseño no experimental de corte transversal, dado que las variables fueron observadas en su contexto natural sin la manipulación deliberada de los factores de estudio, en un único momento temporal. El alcance de la investigación fue correlacional, con el propósito de determinar el grado de relación entre la inteligencia emocional y la gestión del estrés, así como identificar diferencias significativas según el área de especialidad de los profesionales de la salud (Ogishima et al., 2023).

Población y muestra
La población estuvo constituida por 450 profesionales de la salud que laboraban en unidades de logística hospitalaria y gestión de suministros médicos en Lima, Perú. La unidad de análisis se definió como el profesional de la salud que completó el cuestionario. Para determinar el tamaño de la muestra, se aplicó la fórmula de Cochran para poblaciones finitas, considerando un nivel de confianza del 95 % (Z = 1,96), un margen de error del 5 % (e = 0,05) y una variabilidad de 0,5 (p = q = 0,5), lo que resultó en un tamaño mínimo requerido de 208 participantes. El muestreo fue de tipo probabilístico estratificado con afijación proporcional, segmentando a la población según el área de especialidad: logística de farmacia, gestión de suministros y administración hospitalaria. De los 278 cuestionarios enviados, se recibieron 232, alcanzando una tasa de respuesta del 83,5 %. Tras el proceso de depuración, se excluyeron 13 casos: 7 por presentar cuestionarios incompletos con más del 5 % de ítems sin responder y 6 por mostrar patrones de respuesta invariante (Shimada y Katahira, 2022). La muestra final analizada quedó conformada por 219 profesionales, distribuidos en 72 para logística de farmacia, 81 para gestión de suministros y 66 para administración hospitalaria.

Instrumento
Se utilizó un cuestionario estructurado con escala tipo Likert de cinco puntos, donde 1 representó totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo. La variable independiente, inteligencia emocional, se evaluó mediante 15 ítems distribuidos en tres dimensiones: percepción emocional, comprensión emocional y regulación emocional. La variable dependiente, gestión del estrés, se midió con 12 ítems organizados en afrontamiento cognitivo, afrontamiento conductual y resiliencia operativa. La validez de contenido fue determinada mediante el juicio de 6 expertos, obteniéndose una V de Aiken global de 0,93, lo que garantizó la relevancia y representatividad de los reactivos (Yilin et al., 2023).

Procedimiento y consideraciones éticas
La recolección de datos se efectuó entre abril y junio de 2025 mediante un formulario en línea. Se garantizó la participación voluntaria y el anonimato de los informantes, quienes otorgaron su consentimiento informado previo al acceso al cuestionario. Los datos fueron anonimizados y resguardados en servidores con acceso restringido, asegurando la confidencialidad de la información recolectada. El estudio se condujo bajo los principios éticos de respeto a las personas y justicia, asegurando que el tratamiento de la información fuera estrictamente académico y protegido contra cualquier uso indebido.

Análisis de datos
El procesamiento de la información se realizó mediante el software Stata, versión 18. La normalidad de las variables se verificó mediante el análisis de asimetría y curtosis, con un criterio de aceptación de ±1, y la prueba de Kolmogorov-Smirnov con corrección de Lilliefors. La fiabilidad de los instrumentos se evaluó mediante el alfa de Cronbach y el omega de McDonald. El plan de contraste se estructuró de la siguiente manera:

- **Asociación entre variables:** Para la hipótesis que postula una asociación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y la gestión del estrés, se aplicó la correlación de

Pearson con intervalos de confianza al 95 %.

- **Diferencias entre grupos:** Para la hipótesis que plantea diferencias significativas en los niveles de gestión del estrés según el área de especialidad, se utilizó el análisis de varianza (ANOVA) de un factor, complementado con la prueba de Levene para la homogeneidad de varianzas, el cálculo del tamaño del efecto η^2 y comparaciones *post hoc* mediante la corrección de Bonferroni.

En todos los procedimientos estadísticos se estableció un nivel de significación de $\alpha = 0,05$.

RESULTADOS

Caracterización de la muestra

La población objetivo estuvo constituida por 450 profesionales, de los cuales se determinó un tamaño muestral mínimo de 208 sujetos. Tras el envío de 278 cuestionarios, se obtuvieron 232 respuestas, lo que representa una tasa de respuesta del 83,5 %. Se excluyeron 13 casos debido a la presencia de cuestionarios incompletos con más del 5 % de ítems sin responder (7) y a la identificación de patrones de respuesta invariante (6), resultando en una muestra final analizada de 219 participantes. La distribución por área de especialidad se compuso de 72 profesionales en logística de farmacia (32,9 %), 81 en gestión de suministros (37,0 %) y 66 en administración hospitalaria (30,1 %).

Fiabilidad y estadísticos descriptivos

La consistencia interna de los instrumentos alcanzó niveles óptimos, con un coeficiente alfa de Cronbach de 0,92 y un omega de McDonald de 0,93 para la inteligencia emocional, mientras que para la gestión del estrés se obtuvieron valores de 0,85 y 0,86, respectivamente. Las dimensiones de inteligencia emocional presentaron valores de fiabilidad (alfa/omega) de 0,82/0,84 para percepción emocional, 0,90/0,92 para comprensión emocional y 0,83/0,84 para regulación emocional. En cuanto a la gestión del estrés, el afrontamiento cognitivo registró 0,79/0,80, el afrontamiento conductual 0,80/0,81 y la resiliencia operativa 0,79/0,81. La validez de contenido, evaluada mediante el juicio de 6 expertos, arrojó una V de Aiken global de 0,93. Los estadísticos descriptivos revelaron una media de 3,56 ($DE = 0,59$) en inteligencia emocional y de 3,64 ($DE = 0,77$) en gestión del estrés, con asimetrías y curtosis que oscilaron dentro del rango de ±1 en todas las dimensiones evaluadas.

Verificación de supuestos

La normalidad de las distribuciones se examinó mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov con corrección de Lilliefors, obteniendo un valor $D = 0,052$ ($p > 0,05$) para la inteligencia emocional y $D = 0,070$ ($p < 0,01$) para la gestión del estrés. No obstante, dado que los índices de asimetría y curtosis se situaron dentro del intervalo de ±1 y considerando el tamaño de la muestra, se determinó que los datos presentan una aproximación a la normalidad suficiente para la aplicación de técnicas paramétricas.

Análisis de la primera hipótesis

La correlación de Pearson entre la inteligencia emocional y la gestión del estrés resultó en un coeficiente $r(217) = 0,42$ ($p < 0,001$), con un intervalo de confianza al 95 % de y un coeficiente de determinación $r^2 = 0,18$, lo que indica una varianza compartida del 17,8 %. Al analizar las dimensiones, se observaron correlaciones significativas con la gestión del estrés: percepción emocional $r(217) = 0,39$ ($p < 0,001$), comprensión emocional $r(217) = 0,36$ ($p < 0,001$) y regulación emocional $r(217) = 0,34$ ($p < 0,001$). Ante estos resultados, se acepta la hipótesis que postula una asociación positiva y significativa entre ambas variables.

Análisis de la segunda hipótesis

El análisis de varianza de un factor sobre la gestión del estrés según el área de especialidad mostró diferencias significativas, con un estadístico $F(2, 216) = 11,03$ ($p < 0,001$) y un tamaño del efecto $\eta^2 = 0,093$. La prueba de Levene confirmó la homogeneidad de varianzas con $F(2, 216) =$

1,41 (p = 0,247). Las medias obtenidas fueron 3,65 (DE = 0,76) para logística de farmacia, 3,39 (DE = 0,68) para gestión de suministros y 3,96 (DE = 0,75) para administración hospitalaria. Las comparaciones *post hoc* con corrección de Bonferroni indicaron diferencias significativas entre gestión de suministros y administración hospitalaria (diferencia de medias = −0,57, p < 0,001) y entre logística de farmacia y administración hospitalaria (diferencia de medias = −0,31, p = 0,045). Por consiguiente, se acepta la hipótesis que establece diferencias significativas en los niveles de gestión del estrés según el área de especialidad.

DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la correlación entre la inteligencia emocional y la gestión del estrés en profesionales de la salud vinculados al sector logístico hospitalario. Los resultados obtenidos confirman una asociación positiva de magnitud moderada entre ambas variables, lo que sugiere que aquellos individuos con mayores capacidades para percibir, comprender y regular sus estados afectivos presentan una mayor eficacia en el manejo de las tensiones inherentes a su entorno laboral. Esta relación estadística es consistente con la literatura actual, la cual sostiene que la inteligencia emocional constituye un recurso psicológico fundamental para la resiliencia en contextos de alta demanda asistencial y operativa (Hashmi et al., 2024; Sharma y Koley, 2026; Khatun, 2026).

Respecto a la primera hipótesis, la evidencia hallada ratifica que todas las dimensiones de la inteligencia emocional se asocian positivamente con la gestión del estrés. Este hallazgo converge con planteamientos teóricos que definen la inteligencia emocional como una competencia crítica para el bienestar del personal de salud, permitiendo una mejor adaptación ante situaciones emocionalmente cargadas (Carminati, 2021; Bhokare y Wabale, 2026). La capacidad de los profesionales para gestionar sus emociones no solo favorece su estabilidad psicológica, sino que también optimiza el desempeño en procesos logísticos hospitalarios, donde la precisión y la respuesta oportuna son determinantes para la calidad del servicio (Jr et al., 2021; Hosteins et al., 2023). En este sentido, la covariación observada refuerza la idea de que la competencia emocional actúa como un factor protector frente al desgaste ocupacional, alineándose con investigaciones previas que identifican la regulación emocional como una estrategia adaptativa frente a la sobrecarga de tareas y las responsabilidades administrativas (Awad et al., 2022; Manzoor et al., 2026).

En cuanto a la segunda hipótesis, se confirmó que la gestión del estrés difiere significativamente según el área de especialidad. Se observaron variaciones marcadas entre el personal de logística de farmacia y gestión de suministros frente a los profesionales de administración hospitalaria. Estas diferencias pueden explicarse por la naturaleza de las funciones desempeñadas; mientras que las áreas logísticas enfrentan presiones constantes relacionadas con la disponibilidad de recursos y la inmediatez de la cadena de suministro, la administración hospitalaria conlleva desafíos distintos vinculados a la gestión de políticas y flujos de información (Jarosz et al., 2025; Akul, 2024; Gao et al., 2026). Esta disparidad subraya que el entorno psicosocial de trabajo, definido por las tareas específicas y el nivel de exposición a factores estresantes, modula la forma en que los profesionales enfrentan las presiones diarias, tal como ha sido documentado en estudios sobre factores psicosociales en instituciones de salud (Lincke et al., 2021; Duica et al., 2024).

Implicaciones teóricas

Los hallazgos contribuyen a la literatura especializada al extender el análisis de la inteligencia emocional hacia el ámbito específico de la logística hospitalaria, un sector a menudo invisibilizado en los estudios de comportamiento organizacional. La asociación positiva identificada sugiere que el constructo de inteligencia emocional debe ser integrado en los modelos de

gestión del talento humano para comprender mejor cómo los profesionales de apoyo logístico mantienen su resiliencia (Sarkar, 2025; Manzoor et al., 2026). Asimismo, el estudio reafirma que la gestión del estrés no es un proceso uniforme, sino que está condicionado por las particularidades del puesto y las demandas del sistema de salud, lo cual exige una visión más matizada sobre cómo las competencias individuales interactúan con las estructuras organizacionales y las prácticas de gestión logística (Georgousopoulou et al., 2025; Tanzubil y Veeraiyah, 2025).

Limitaciones

El diseño no experimental de corte transversal adoptado en esta investigación restringe la posibilidad de establecer una secuencia temporal o determinar una direccionalidad entre las variables, limitándose a reportar una concomitancia estadística. La utilización de autoinformes para la recolección de datos introduce la posibilidad de un sesgo de método común, dado que la percepción del estrés y la autoevaluación de la inteligencia emocional dependen exclusivamente de la perspectiva del informante. Finalmente, al circunscribirse el estudio a un único contexto geográfico en Lima, Perú, la capacidad de generalizar estos resultados a otras regiones o sistemas de salud con marcos normativos y culturales distintos debe realizarse con cautela, reconociendo que los factores psicosociales pueden variar significativamente según el entorno socioeconómico y la cultura organizacional local (Hausman et al., 2022; Monterrosa-Castro et al., 2023; Khouna et al., 2025).

CONCLUSIONES

La investigación permitió establecer una asociación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y la capacidad de gestión del estrés en el personal sanitario vinculado a la logística hospitalaria. Se evidenció que una mayor competencia en el reconocimiento y regulación de las emociones propias y ajenas coexiste de manera sistemática con estrategias más adaptativas para el afrontamiento de las tensiones laborales, lo cual confirma que ambas variables mantienen una relación de covariación estrecha en el entorno de trabajo analizado.

En cuanto a la gestión del estrés según el área de especialidad, se identificaron diferencias estadísticamente significativas que demuestran que el desempeño en el control de las presiones laborales no es uniforme en toda la estructura hospitalaria. Específicamente, los profesionales adscritos a la logística de farmacia y a la gestión de suministros exhiben patrones de respuesta ante el estrés que divergen de manera clara respecto a quienes laboran en el área de administración hospitalaria, lo que sugiere que la naturaleza de las tareas operativas y la exposición a demandas logísticas específicas se asocian con variaciones en la eficacia de los mecanismos de afrontamiento.

El aporte conceptual central de este estudio radica en la validación de la inteligencia emocional como un constructo determinante en la arquitectura psicológica del profesional de la salud que opera en entornos logísticos complejos. La evidencia recabada subraya que la competencia emocional no constituye un elemento aislado, sino que funciona como un eje articulador que facilita la adaptación frente a las exigencias del sistema hospitalario, permitiendo una mejor sintonía entre las capacidades individuales y las demandas del entorno, lo cual enriquece la comprensión teórica sobre el bienestar ocupacional en sectores de alta criticidad operativa.

SUGERENCIAS

Implicaciones prácticas y profesionales

- **Implementación de programas de desarrollo de competencias emocionales:** Dado que existe una relación directa entre la inteligencia emocional y la capacidad para afrontar presiones laborales, las instituciones de salud deben integrar talleres de entrenamiento en

habilidades intrapersonales e interpersonales dentro de sus planes de capacitación continua para el personal logístico.

- **Optimización de los protocolos de soporte psicológico por especialidad:** Ante la evidencia de que el personal en logística de farmacia y gestión de suministros experimenta niveles de estrés diferenciados respecto al área administrativa, es imperativo que las jefaturas hospitalarias diseñen estrategias de intervención focalizadas que atiendan las particularidades operativas y la carga de responsabilidad específica de cada unidad funcional.
- **Revisión de las estructuras de carga laboral en áreas críticas:** La variabilidad observada en la gestión del estrés sugiere la necesidad de realizar auditorías de clima organizacional que permitan ajustar los flujos de trabajo y los recursos disponibles, mitigando así los factores estresores que se manifiestan de manera desigual según la especialidad desempeñada.

Futuras líneas de investigación

- **Desarrollo de estudios con diseño longitudinal:** Resulta fundamental que los próximos trabajos académicos incorporen un seguimiento temporal de los participantes para determinar la causalidad y la evolución de la inteligencia emocional frente a las fluctuaciones en la gestión del estrés, superando así las restricciones inherentes a los análisis transversales.
- **Triangulación de fuentes de información:** Para reducir el sesgo derivado del autoinforme, se recomienda que futuras investigaciones integren evaluaciones de desempeño realizadas por pares o supervisores, así como indicadores fisiológicos del estrés, con el fin de obtener una perspectiva multidimensional del fenómeno estudiado.
- **Ampliación del alcance geográfico y sectorial:** Es necesario replicar este estudio en otras regiones del país y en contextos hospitalarios con diferentes niveles de complejidad, lo cual permitirá validar la consistencia de los hallazgos y determinar si las dinámicas observadas en Lima son extrapolables a entornos con distintas realidades socioeconómicas y organizacionales.

REFERENCIAS

Akul, J. (2024). Various Control Techniques in Hospital Management. *International Journal for Research in Applied Science and Engineering Technology*, *12*(12), 614–633.

Awad, T., Osman, F. E. A. E. y elyzeed, S. M. A. (2022). Relation between Cognitive Emotion Regulations, Spiritual Intelligence with Occupational Stress amongCritical Care Nurses Staff. *Tanta Scientific Nursing Journal*, *24*(1), 347–369.

Bhokare, J. B. y Wabale, P. L. (2026). Emotional Intelligence in Healthcare Professionals: Enhancing Patient Care and Professional Well-Being. *Zenodo (CERN European Organization for Nuclear Research)*.

Carminati, L. (2021). Emotions, Emotion Management and Emotional Intelligence in the Workplace: Healthcare Professionals' Experience in Emotionally-Charged Situations. *Frontiers in Sociology*, *6*, 640384.

Duica, L. C., Antonescu, E., Totan, M., Antonescu, O. R., Boța, G., Maniu, I., Pîrlog, M. C. y Silişteanu, S. C. (2024). Perceived Stress, Resilience and Emotional Intelligence in Romanian Healthcare Professionals. *Healthcare*, *12*(23), 2336.

Gao, Y., Wang, J., Wang, H., Ding, Q., Fan, H., Gao, J., You, X. y Qian, P. (2026). Job burnout and perceived humanistic

management: a cross-sectional study of hospital logistics support staff. *Frontiers in Psychology*, *17*, 1921755.

Georgousopoulou, V., Amanatidou, M., Vlotinou, P., Lahana, E., Tsiakiri, A., Koutelekos, I. G., Koutra, E. y Manomenidis, G. (2025). The Role of Organizational Culture and Emotional Intelligence: Enhancing Healthcare Professionals' Job Satisfaction. *Social Sciences*, *14*(5), 286.

Hanson, E. N., Delacroix, E., Austin, S., Carr, G., Kidwell, K., Bacon, E. M., Gerido, L. H., Griggs, J. J., Stoffel, E. M. y Resnicow, K. (2023). Psychosocial factors impacting barriers and motivators to cancer genetic testing. *Cancer Medicine*, *12*(8), 9945–9955.

Hashmi, S., Tahir, O., Nasir, Z., Hasnain, H., Riaz, R. S. U., Khan, H. M. A., Ramza, R., Alghzawi, H. M., Mukherjee, J. y Palav, A. (2024). Impact of Emotional Intelligence on Professional Performance and Stress Resilience Among Healthcare Practitioners. *Cureus*, *16*(11), e74113.

Hausman, H. K., Dai, Y. E., O'Shea, A. M., Dominguez, V. N., Fillingim, M., Calfee, K., Carballo, D., Hernandez, C. M., Perryman, S., Kraft, J. N., Evangelista, N. D., Van Etten, E. J., Smith, S. G., Bharadwaj, P. K., Song, H., Porges, E. C., DeKosky, S. T., Hishaw, G. A., Marsiske, M., . . . Woods, A. J. (2022). The longitudinal impact of the COVID-19 pandemic on health behaviors, psychosocial factors, and cognitive functioning in older adults. *Frontiers in Aging Neuroscience*, *14*, 999107.

Hosteins, G., Larsen, A., Pacino, D. y Sørup, C. M. (2023). A data-driven decision support tool to improve hospital bed cleaning logistics using discrete event simulation considering operators' behaviour. *Operations Research for Health Care*, *39*, 100408.

Jarosz, K., Czech, E. y Jaromin, J. (2025). Nurses' knowledge and their role in selected hospital logistics processes: a cross-sectional study. *BMC Nursing*, *24*(1), 172.

Jr, R. G. R., Roath, A. S., Adams, F. G. y Wieland, A. (2021). A Responsiveness View of logistics and supply chain management. *Journal of Business Logistics*, *43*(1), 62–91.

Khatun, J. (2026). Resilience and emotional intelligence as predictors of mental health in healthcare professionals. *International Journal of Zoology and Applied Biosciences*, *11*(3), 158–163.

Khouna, N., Hablatou, K. y Amri, M. (2025). The role of ICT in Moroccan smart cities: towards innovative hospital logistics. *Smart Cities and Regional Development (SCRD) Journal*, *9*(3), 7–17.

Lincke, H.-J., Vomstein, M., Lindner, A., Nolle, I., Häberle, N., Haug, A. y Nübling, M. (2021). COPSOQ III in Germany: validation of a standard instrument to measure psychosocial factors at work. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*, *16*(1), 50.

Manzoor, F., Bibi, S., Bibi, G., ., B., Fida, J., Bukhari, S. M., Khan, N., ., G., Jan, M. Y., Nabi, S. A., Durrani, M. R., Raza, M. y Jamal, S. F. (2026). Exploring the Relationship between Resilience, Psychological Distress, and Emotional Intelligence among Healthcare Professionals Working in Emergency Departments of Tertiary Care Hospitals, Peshawar, Pakistan. *Journal of Pharma and Biomedics*, *4*(4), 437–447.

Monterrosa-Castro, Á. J., Romero-Martínez, S. y Monterrosa-Blanco, A. (2023). Positive maternal mental health in pregnant women and its association with obstetric and psychosocial factors. *BMC Public Health*, *23*(1), 1013.

Ogishima, H., Ito, A., Kajimura, S. y Himichi, T. (2023). Validity and reliability of the

Japanese version of the sustainability consciousness questionnaire. *Frontiers in Psychology*, *14*, 1130550.

Poless, P. G., Eid, J., Prate, M. V. B., Stenseng, E. M. y Hansen, A. L. (2026). Cognitive appraisal, emotional responses, and emotion regulation in firefighters' occupational stress—A pilot study. *Frontiers in Public Health*, *14*, 1809101.

Sarkar, D. (2025). Impact of Occupational Stress on Emotional Intelligence and Its Components among Working Professionals in Kolkata. *International Journal of Scientific Research in Humanities and Social Sciences*, *2*(5), 78–83.

Shah, D. K. (2022). WLEIS as a Measure of Emotional Intelligence of Healthcare Professionals: A Confirmatory Factor Analysis. *Journal of Health Management*, *24*(2), 268–274.

Sharma, S. y Koley, S. (2026). Influence of emotional intelligence in healthcare professional's stress: A systematic review. *International Journal of Advanced Academic Studies*, *8*(4), 35–41.

Shimada, D. y Katahira, K. (2022). Sequential dependencies of responses in a questionnaire survey and their effects on the reliability and validity of measurement. *Behavior Research Methods*, *55*(6), 3241–3259.

Tanzubil, B. J. y Veeraiyah, D. V. (2025). Effect of Logistics Management Practices on Medical Diagnostic Efficiency in Public Hospital Facilities in Ghana. *African Journal Of Applied Research*, *11*(5), 148–172.

Wang, W.-Y., Lin, Y.-C., Liu, Y.-H., Lee, P., Lin, S.-H. N., Chang, L.-H. y Lin, C. (2025). Neurobiological and emotional impact of occupational stress in frontline police officers: a neuroimaging and neurochemical study. *European Journal of Psychotraumatology*, *16*(1), 2572187.

Yilin, R., Chu, K. y Zhu, F. (2023). Reliability and validity of the Chinese version of the Athletes' Received Support Questionnaire. *Frontiers in Psychology*, *14*, 1176035.