



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Inteligencia emocional y competencias laborales en el usuario interno
del Centro Materno Infantil de Villa María del Triunfo, Lima - 2018.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Matos Arroyo, Miguel Angel (orcid.org/0000-0002-0622-2507)

ASESORA:

Dra. Huayta Franco, Yolanda Josefina (orcid.org/0000-0003-0194-8891)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2018

Dedicatoria

El presente estudio está dedicado a mis padres por constituir el pilar de valores y la fortaleza necesaria para mi vida. A mi esposa Solange por su apoyo incondicional en el logro de mis metas profesionales. A mis hijos Miluska y Gonzalo mis grandes tesoros que son la inspiración de mi existencia.

Agradecimiento

Mi agradecimiento a los docentes de esta casa superior de estudios por su apoyo y guía en la elaboración del presente informe.

Mi eterna gratitud a los compañeros y colegas del centro materno infantil donde se llevó a cabo el recojo de información que ha constituido objeto de análisis en esta investigación.

A los profesionales que compartieron sus conocimientos conmigo hasta alcanzar el propósito.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	vii
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. MÉTODO	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variable y Operacionalización de variables	19
3.3. Población y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiabilidad	21
3.5. Procedimiento	22
3.6. Análisis de Confiabilidad	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
4.1. Estadística descriptiva.....	20
4.2. Comparativo de hipótesis.....	28
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de la población	19
Tabla 2. Validación del instrumento por juicio de expertos	22
Tabla 3. Resultados de inteligencia emocional y competencias laborales	24
Tabla 5. Resultados de inteligencia emocional y competencias de logro	26
Tabla 6. Resultados de inteligencia emocional y competencias gerenciales	27
Tabla 7. Resultados de inteligencia emocional y competencias cognoscitivas	28
Tabla 8. Resultados de inteligencia emocional y competencias de eficacia	29
Tabla 9. Resultados de inteligencia emocional y competencias de ayuda	30

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño correlacional	18
Figura 2. Alfa de Cronbach	22
Figura 3. Rho de Spearman	23
Figura 4. Inteligencia emocional y competencias laborales	24
Figura 5. Resultados de inteligencia emocional y competencias de logro	26
Figura 6. Resultados de inteligencia emocional y competencias gerenciales	27
Figura 7. Resultados de inteligencia emocional y competencias cognoscitivas	28
Figura 8. Resultados de inteligencia emocional y competencias de eficacia	29
Figura 9. Resultados de inteligencia emocional y competencias de ayuda	30

RESUMEN

La investigación, que se ha titulado “Inteligencia emocional y competencias laborales en el usuario interno del Centro Materno Infantil de Villa María del Triunfo, Lima- 2018”; consolida el estudio de las capacidades que muestra el personal que labora en este centro de salud. Se partió de la hipótesis de que un buen manejo de las emociones permite adecuadas relaciones humanas y contribuye a incrementar la automotivación al crecimiento profesional y también institucional. La investigación ha sido de tipo básica, de enfoque cuantitativo; con el diseño de investigación correlacional de corte transversal. Se utilizó el muestreo no probabilístico en un grupo de 75 usuarios internos, que laboraban en el centro de salud. La técnica de investigación empleada ha sido: la encuesta con su instrumento el cuestionario. Para la confiabilidad de los instrumentos se aplicó la prueba de alfa de Cronbach ya que se consideró la escala de Likert o escala politómica de medición como opciones de respuesta. Se ha obtenido como resultado un 0,629 en la prueba estadística de Rho de Spearman demostrando con ello que sí existía correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y las competencias laborales.

Palabras clave: Competencias laborales, Cohesión, Comunicación empática, Inteligencia emocional

ABSTRACT

The research, which has been entitled "Emotional intelligence and work skills in the internal user of the Maternal and Child Center of Villa María del Triunfo, Lima- 2018"; It consolidates the study of the capacities shown by the staff working in this health center. It was based on the hypothesis that a good management of emotions allows adequate human relationships and contributes to increase self-motivation to professional and institutional growth. The research has been of a basic type, of quantitative approach; with the design of correlational research of cross-section. Non-probability sampling was used in a group of 75 internal users, who worked in the health center. The research technique used has been: the survey with its instrument the questionnaire. For the reliability of the instruments, Cronbach's alpha test was applied since the Likert scale or polytomic measurement scale was considered as response options. It has been obtained as a result a 0.629 in the statistical test of Spearman's Rho demonstrating that there was a direct and significant correlation between emotional intelligence and work skills.

Keywords: Job skills, Cohesion, Empathic communication, Emotional intelligence

I. INTRODUCCIÓN

Las políticas de salud del Estado peruano ha descuidado los niveles de salud mental de los profesionales que laboran en sus diferentes sectores. Se les exige mayores jornadas laborales y mayor rendimiento laboral pero no se protege a ese potencial humano que labora para el sector de la salud. Muchos hoy en día al acudir a un puesto de salud se encuentra con profesionales estresados, malhumorados o que son de diálogos cortantes. Por ello, estudiar este tema que está relacionado al bienestar emocional y al trato que brinda el personal a los usuarios externos e internos, es un tema muy importante en la medida en que se debe salvaguardar la integridad emocional del personal de salud y de los pacientes.

El Minsa en sus acciones de mejora en el servicio, analiza las opiniones sobre el trato al usuario interno y externo mediante estrategias básicas de intervención. Y es aquí cuando llegamos al punto medular del problema: la mala atención que reciben los pacientes de parte de algunos trabajadores atnto administrativos como del profesional de la salud de la Red de Villa María del Triunfo, por falta de control emocional, intolerancia al diálogo con el paciente, por falta de empatía en el trato o por recarga laboral que muchas veces involucra al usuario interno y termina brindando un mal servicio al usuario externo. Sin embargo, no solo sucede en el sector estatal sino que se ve incrementado en la salud privada, donde la población en general hace referencia del inadecuado trato que reciben por parte de la mayoría de trabajadores de Essalud por ejemplo. Pero, como cada quien asume las consecuencias de sus actos y trabaja bajo una filosofía existencial, nos abocaremos a tratar los problemas relacionados al Minsa, para reducir el número de quejas de los pacientes descontentos y recuperar la buena imagen de la organización.

Dos aspectos muy importantes para lograr este propósito son: el control de las emociones y el desarrollo de competencias laborales que constantemente deben ser potenciadas en estos trabajadores, ya que una es la capacidad interna (autocontrol y

autorregulación) y la otra es la capacidad externa de desenvolverse en sus funciones con eficiencia a partir de una buena disposición a cumplir con su trabajo.

Actualmente, frente a situaciones laborales estresantes como la recarga laboral y las situaciones estresantes del día a día, se requiere de un buen control emocional para poder llevar buenas relaciones humanas en un centro de trabajo. Porque se ha visto que lo que más división y bajo rendimiento ocasiona es el mal clima de trabajo que se puede tener frente a una falta de control emocional.

Ser consiente del propio valor eleva el estado de ánimo, incrementa la alegría vital, así como el sentimiento del propio poder y contribuye a fortalecer la capacidad de decisión y la productividad, impulsa a la persona no solo a vivir por vivir sino a disfrutar de la vida a pesar de las circunstancias que pudieran suscitarse en el día a día.

Por otro lado, se ha observado que hay profesionales que no priorizan la capacitación y actualización profesional a pesar de que su puesto así lo exige, por la misma naturaleza de solucionar problemas de salud de los pacientes y a la vez salvar vidas humanas. Desde este punto de vista las competencias laborales abarcan los conocimientos (saber su profesión, estar actualizado), actitudes (saber ser, mostrar buen trato) y habilidades (saber hacer, manejar estrategias, ser innovador) como trabajador con ética.

Es en este contexto tendríamos el siguiente problema: La inteligencia emocional está asociada a las competencias laborales en el usuario interno de un centro de salud. Y al respecto de las preguntas específicas se han considerado la misma interrogante pero relacionando a los componentes (dimensiones) de la primera con la segunda, las cuales fueron: competencias laborales, de logro y acción, cognoscitivas, de eficacia personal y de ayuda y servicio al equipo.

La justificación del estudio se encuentra en las razones que impulsaron la concreción de la misma, las cuales fueron:

Desde el punto de vista teórico, porque era necesario revisar los enfoques de grandes psicólogos que aportaron al campo de la inteligencia emocional como Gardner y en el caso de las competencias laborales estuvo Alles. Y este ha sido el punto de partida para el análisis de las categorías de estudio.

Desde el punto de vista social, ha sido importante investigar al respecto ya que era necesario comprender las conductas mostradas en esas dos variables, en la medida de poder ayudarlos a un mejor desempeño laboral y un mejor servicio a los usuarios externos.

Es así que el propósito principal de este estudio ha sido: identificar la asociación de la inteligencia emocional y las competencias laborales en usuarios internos de un centro de salud de V.M.T. en el año 2018. Y los objetivos específicos se han formulado a partir de la medición de la primera con las subcategorías de la segunda, las cuales eran: competencias de logro y acción, cognoscitivas, de eficacia personal, de ayuda y servicio.

Finalmente, se ha redactado la siguiente conjetura luego de revisar las teorías y el estado del arte de las variables, quedando formulada de la siguiente manera: La inteligencia emocional sí se encuentra relacionada a las competencias laborales que muestran los usuarios internos de un centro de salud de V.M.T. en el año 2018. Y las hipótesis específicas se han formulado a partir de la asociación entre las subcategorías de la primera con la segunda, las cuales eran: competencias de logro y acción, cognoscitivas, de eficacia personal, de ayuda y servicio.

II. MARCO TEÓRICO

Todo estudio científico inicia con la revisión de los estudios previos acerca del tema que se está investigando, ya que a través de ello nos permitirá conocer hasta dónde se ha avanzado en el estudio del tema y con qué herramientas o medios han podido analizarlas. Constituyendo lo hallado un antecedente de las categorías por estudiar.

Es así que en la búsqueda de antecedentes se han revisado artículos científicos publicados por instituciones académicas y organismos políticos internacionales y nacionales. En el ámbito internacional se han podido encontrar las siguientes referencias que anteceden al estudio:

Bonilla y Navarrete (2014) se propusieron identificar el perfil de competencias laborales de los gerentes de hoteles 5 estrellas de la Ciudad de México, D.F, México. El estudio fue de tipo descriptivo exploratorio y para alcanzar el propósito, emplearon una encuesta denominada Competing Values Framework (CVF) con opciones de respuesta en la escala de Likert con 113 ítems, aplicándola a 76 gerentes.

Al finalizar el estudio, concluyeron que los encuestados tenían un perfil orientado a brindar un trato empático de priorización de relaciones humanas, seguido de una actitud enfocada hacia el logro de metas institucionales y por último con una actitud centrada en fidelizar a los clientes brindándoles una atención de primera que los diferencie del resto de hoteles 5 estrellas de la zona donde ellos se ubicaban.

Estos gerentes manifestaron que ellos tienen un trato directo con los clientes y que dialogan en un lenguaje sincero y ameno que los haga sentirse como en su casa, además dieron a conocer que esa filosofía institucional se le transmite al resto del personal, guiándolos siempre con el ejemplo.

Torres y Torres (2014) investigaron en la universidad Javeriana de Colombia, sobre las capacitaciones por competencias laborales que se aplica en la empresa

farmacéutica “Laboratories” de Colombia que se dedica a la distribución en todo el país de productos nutricionales y farmacéuticos. Las conclusiones del estudio permitieron conocer que es indispensable manejar instrumentos que puedan evaluar las competencias laborales aún no han desarrollado los trabajadores.

Y en el ámbito nacional, se ha podido considerar a las siguientes investigaciones que constituyen referentes del estado del arte en que se encontraba el estudio:

Granados (2013) investigó sobre las competencias laborales y formación profesional en turismo en la UNMSM. Concluye en su estudio que para los estudiantes, el 59.38% son altos niveles alcanzados en las competencias laborales, las cuales conllevan a que el profesional de turismo se desempeñe con eficacia como gerentes de empresas de turismo y como líderes de grupos humanos a los cuales hay que dirigir.

Esto va de la mano con el grado de madurez emocional que haya alcanzado el futuro profesional, ya que como parte de su competencia debe poseer la capacidad de adaptarse a diferentes contextos laborales, manejar situaciones estresantes generadas por las relaciones humanas o por un trabajo agotador. Entre sus conclusiones dio a conocer también que el 48.96% recibe buena formación profesional en la UNMSM porque son formados no solo en aspectos teóricos sino en la práctica formulando proyectos de inversión y desarrollo social.

Canaza, Larrievere y Ramírez (2015) investigaron sobre la inteligencia emocional como un factor asociado a las relaciones humanas. Se investigó en un equipo de profesionales universitarios. A la vez la inteligencia intrapersonal permite detectar las debilidades y fortalezas que posee cada persona, además le ayuda a superar situaciones de estrés laboral frente a situaciones complicadas que pudiera afrontar y contribuye a la automotivación hacia la realización personal.

Por otro lado se determinó que la inteligencia interpersonal posibilita a los maestros manejar sus emociones frente a la labor que realizan con los estudiantes, manejando de manera adecuada la ira, la tristeza y el cansancio. Esta a la vez está es necesaria para alcanzar un adecuado trabajo en equipo y contribuye hacer suyo el logro de metas institucionales.

A continuación analizaremos las bases teóricas del estudio realizado:

Debemos considerar la siguiente acepción: “cualidad de poder ser conscientes de nuestras reacciones emocionales buscando comprender a los demás y a poder mantener buenas relaciones humanas con los demás (Gardner, 2011, p.31).

Y es que al tratar el estudio sobre la forma en que se regulan las emociones podemos comprender que los seres humanos, no hemos aprendido a controlarlas aún y somos más bien el resultado de las diversas formas en que se presentan de manera eventual ante las circunstancias laborales y sociales que enfrentamos día a día.

Es el conocimiento y control de las impresiones, sensaciones y sentimientos han aprendido algunos seres humanos, que permite controlar a la vez las características de su personalidad: muestran empatía, expresan alegría, manejan sus estados de ánimo y pueden superar cualquier situación estresante que se les presente (Gardner, 2011).

Los que trabajamos en el campo de la salud, siempre hacemos frente a muchos pacientes que llegan fuera de control, buscando la atención profesional que les brinde tranquilidad frente a situaciones de riesgo en su salud,

Y es por eso que nosotros los que somos parte de este equipo médico debemos controlar nuestras emociones. Algo muy notorio en las personas que han desarrollado esta capacidad de autocontrol de sus emociones es que pueden tolerar toda situación de caos emocional durante la convivencia humana. En su centro de trabajo, pueden

llevarse bien con sus compañeros y ponerse en el lugar del otro hasta formar un solo sentimiento de equipo.

Las subcategorías en las que se descompone son:

En primer lugar trataremos la dimensión intrapersonal:

Gardner (2011) dio a conocer que las personas que han desarrollado esta capacidad muestran un conocimiento profundo de sí mismos, conocen sus emociones positivas y negativas y son capaces de autorregularlas sin que esto los lleve a enfrentar situaciones incómodas frente al resto.

Esta inteligencia comprende tres componentes cuando se aplica en el trabajo:

Conciencia de sí mismo: es la capacidad de identificar sus propias emociones, sus impulsos y reacciones frente a situaciones inesperadas, tratando de que esto no afecte al resto sino que pueda ser sobrellevado en situaciones que puedan ser incontrolables. Para ello, primero logran conocerse y luego pueden controlarse.

Autorregulación: es la capacidad de controlarse y de poder manejar sus reacciones en situaciones incómodas o inesperadas que puedan comprometer nuestro trabajo frente a la tranquilidad y bienestar emocional de su equipo de trabajo.

Automotivación está relacionado con la búsqueda permanente de realizar sus objetivos y metas más altas, se siente comprometido con su propia autorrealización.

La segunda es la dimensión inteligencia interpersonal:

Gardner (2011) al respecto sostuvo:

Es la capacidad que tenemos para interactuar con los demás, para poder llevarnos bien, para poder integrar grupos humanos que son parte de nuestra vida académica y que a lo largo del tiempo nos permitirán elegir adecuadamente a nuestra pareja y manejar las emociones en la convivencia en el hogar.

A continuación presento las posturas de psicólogos que han analizado ampliamente este tema:

Salovey y Mayer (2009) sostenían que todos los seres humanos experimentamos emociones, las más comunes son:

La ira o cólera que lleva a las personas a prepararse para una lucha o para defenderse frente a algo o alguien, ya que el ritmo cardíaco aumenta a medida que está sensación se va sintiendo, la cual termina en las manos.

El miedo que muchas veces nos paraliza y no permite pensar adecuadamente sino que nos predispone a huir frente a algo.

La alegría: calma los estados que generan preocupación, permite descansar y reponer energías, brinda entusiasmo y motiva a estar activo a todo trabajo manual o tarea intelectual. Favorece el estado emocional que activa la fases del aprendizaje y el estudio.

La tristeza: conlleva a que las personas se aislen y eso hace que disminuya su estado de ánimo y energía para realizar actividades de su vida diaria, además de ralentizar su metabolismo predispone al ensimismamiento y el duelo.

Sociable: Ningún ser humano puede vivir asilado del resto por lo tanto aquel que no llegara a socializar se volverá retraído y amargado, llegando a sentirse inseguro. Por ello es necesario que todas las personas formen lazos de amistad, de trabajo en equipo que les permita convivir armónicamente y alcanzar sus metas.

La competencia implica responsabilidad: En la formación profesional basada en competencias, el estudiante es el responsable de su aprendizaje. El tiempo que tarde en alcanzar el dominio de una competencia depende de la gestión que haga del mismo.

Las dimensiones de esta variable son:

La primera de ellas es la dimensión: competencias de logro y acción:

Para Alles (2010) las personas que son competentes en ella se muestran decididos a alcanzar sus metas buscando la excelencia, siempre desafiando a las circunstancias que se le presentan en el trabajo y cumpliendo los roles y estándares que pudieran asignarle.

Así mismo el autor Alles (2010) señala que existen tres indicadores de escala de orientación hacia el logro:

Preocupación por el alcanzar metas: es la persistencia por alcanzar objetivos prefijados, es el no rendirse cuando debe enfrentarse con tareas desafiantes, que presentan obstáculos en el camino o cuando es rechazada la tarea cumplida y debe comenzar de nuevo.

La segunda dimensión son las competencias para la gerencia:

Para la misma autora estas competencias le permiten al trabajador dirigir y liderar a su equipo de trabajo, de el propósito de desarrollar a otras personas, dirigirlas, mejorar el trabajo en equipo y la cooperación, son particularmente importantes para los gerentes”.

Alles (2010) asocia tres conductas a esta competencia laboral:

Dirección de personas: Expresa la intención que tienen los superiores o individuos por hacer que los demás desarrollen y cumplan con las labores de la mejor manera, es decir, decirle a los demás lo que deben hacer.

La tercera dimensión es la competencia cognoscitiva:

Alles (2010) afirma que esta competencia está relacionada con el nivel de preparación que tiene el trabajador, con la capacidad de responder de manera eficiente al puesto, cumpliendo sus funciones con idoneidad y precisión.

Teniendo en cuenta las afirmaciones de la autora podemos comprender que se refiere al nivel de preparación y actualización profesional que debe presentar cada trabajador, siendo para ello capacitado constantemente por la organización o por sí mismo (auto solvencia).

Alles (2010) presenta tres indicadores sobre esta capacidad laboral:

Experiencia profesional: está relacionada con los años que viene laborando y que le han permitido un mayor dominio de sus funciones y de cómo conducirse en el puesto asignado.

Conocimientos técnicos del puesto: es la capacidad de responder a las exigencias que año tras año le exige el puesto, capacitándose siempre en su carrera para mantenerse actualizado y vigente en los cambios que exige la ciencia y los avances tecnológicos.

Capacidad para innovarse: es aquella que lo lleva asumir retos en su trabajo a mantenerse vigente acorde al puesto y sus exigencias.

La cuarta es la eficacia personal:

Para Alles (2010) esta conducta está relacionada con la capacidades de laborar comprometido con el cambio, asumiendo una conducta de automotivación en momentos de presión laboral a fin de alcanzar sus metas personales y la de su área de trabajo. Siempre comprometidos con los demás y con el deseo ferviente de hacer las cosas bien.

Allles (2010) establece las siguientes conductas:

Autocontrol: es aquella conducta que le permite conducirse adecuadamente entre su equipo de trabajo superando situaciones estresantes, superando cualquier malentendido con su grupo, para llevar buenas relaciones humanas.

Autoconfianza: está relacionado con la capacidad de confiar en sí mismo y superar cualquier dificultad que se le presente, ya que siempre encuentra una salida y no se da por vencido, sino que lo intenta una y otra vez hasta alcanzar sus metas.

Flexibilidad al cambio: es la conducta que lo lleva a adaptarse a situaciones eventuales que se presentan en el trabajo. Se muestra capaz de responder frente a otros roles o compromisos que asume con mucho compromiso.

La quinta dimensión es la competencia de ayuda y servicio al equipo:

Allles (2010) sostiene que las personas que brindan esta competencia muestran un compromiso con los ideales de su equipo, son solidarios ante las necesidades de sus compañeros, ya que siempre están atentos a colaborar, porque pueden comprender los problemas del compañero aun sin que se lo haya contado.

Son personas que pueden interpretar el rostro de quién les habla, que se muestran atentos a las necesidades de su equipo, dispuestos a servir y mejorar el estado de ánimo de su equipo, porque están bien comprometidos con su grupo humano con el que laboran.

III. METODOLOGÍA:

3.1 Tipo y diseño de investigación:

Es un estudio que corresponde a la investigación básica ya que su propósito es fortalecer las teorías a partir de la observación de la realidad, pero no llega a la experimentación sobre ninguna variable (Concytec, 2018).

Se ha empleado el diseño correlacional de corte transversal.

Según Hernández et. al. (2010) estos estudios tienen como propósito encontrar los puntos de asociación entre dos o más categorías de estudio hasta ver los valores que puedan alcanzar en esa correlación.

Corresponde a la vez a la clasificación de diseños no experimentales ya que no tienen como finalidad la experimentación sino la observación de los grados de correlación.

Su diagrama es como sigue:

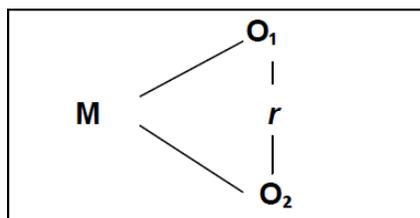


Figura 1. Diseño de correlación

Dónde la interpretación sería:

M: Usuarios internos

O1: Inteligencia emocional

O2: Variable: Competencias laborales

r: asociación hallada en las variables.

3.2. Variables y operacionalización:

V1. Inteligencia emocional

Definición conceptual:

Debemos considerar la siguiente acepción: “cualidad de poder ser conscientes de nuestras reacciones emocionales buscando comprender a los demás y a poder mantener buenas relaciones humanas con los demás (Gardner, 2011, p.31).

Definición operacional:

Se han evaluado veintidós ítems sobre interpersonal e intrapersonal, en los cuales en una escala de cinco opciones se les ha permitido apreciar la frecuencia con que los trabajadores del centro de salud pueden controlar sus emociones. Luego, se ha clasificado en tres niveles de medición.

V2. Competencias laborales

Definición conceptual:

Las competencias laborales son las capacidades que tienen los trabajadores para poder responder a las necesidades del puesto y alcanzar nuestras metas laborales aplicando todas las habilidades y la idoneidad en el puesto (Alles, 2010).

Definición operacional:

Se han evaluado veinte ítems en torno a cinco dimensiones de las competencias laborales; de logro y acción, gerenciales, cognoscitivas, de eficacia personal y de ayuda y servicio, en los cuales en una escala de cinco opciones se les ha permitido

apreciar la frecuencia con que los trabajadores del centro de salud han desarrollado sus competencias laborales. Luego, se ha clasificado en tres niveles: destacado, en proceso y no desarrollado.

3.3. Población y muestra:

Población:

Es un grupo de sujetos reunido en un espacio o contexto que poseen características similares y que pueden ser analizadas como fuente de información de una realidad observada (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Nuestro grupo de estudio ha estado conformado por 75 trabajadores de un centro de salud de Villa María del Triunfo.

Tabla 3.
Conformación de la población

Tipos de profesionales	Cantidad
Administrativos	28
Médicos	15
Enfermeras	19
Psicólogos	5
Técnicos	8
TOTAL	75

N = 75 usuarios internos.

Criterios de inclusión: han sido seleccionados como parte del estudio, los usuarios internos que laboraban en el presente año, con un mínimo de dos años de labores en la institución.

Criterios de exclusión: No han sido considerados aquellos que tenían menos de un año de permanencia como trabajadores del centro de salud.

Muestra:

Según Hernández et. al. (2010) en todo estudio se trabaja con una muestra del total de la población, por ello, la muestra constituye una sección de ese conjunto que nos va a brindar la información que se requiere.

Ya que no se puede aplicar los instrumentos a toda la población por razones de recursos económicos y tiempo. Sin embargo, en este estudio se ha tenido que emplear a toda la población por ser un número que requería ser tomado en su totalidad.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Cuando tratamos esta parte del estudio, nos referimos a los recursos o medios mediante los cuales el investigador puede registrar la información requerida para su estudio (Hernández et. al., 2010).

En razón a que los cuestionarios empleados ya habían sido validados pero fueron adaptados por el investigador ya que iban a ser aplicados al personal de la salud. Se ha tenido que volver a validar para obtener mayor confianza en los criterios de medición y consistencia interna de los ítems.

La validez de los instrumentos de investigación permiten que estos puedan medir lo que realmente se han propuesto, por eso pasan por una evaluación de peritos o profesionales que conocen del tema y que pueden evaluar la consistencia interna y externa del instrumento.

Tabla 4.

Validez de instrumentos

Cantidad	Datos personales	Veredicto
1	Dr. Lizandro Crsipin Rommel	Aplicable
2	Dr. Estrella Pillman Infanson	Aplicable
3	Dra. Yolanda Huayta Franco	Aplicable
Conclusión final		Aplicable

Asimismo, se han realizado las evaluaciones de confianza de cada uno de los instrumentos, concluyendo que ambos presentan altos niveles de confianza- Para la variable inteligencia emocional se alcanzó 0, 778 y para competencias laborales 0,776.

3.5 Procedimientos

Primero, se han revisado las teorías y el estado del arte para conocer el nivel alcanzado en el análisis de las variables y también para poder familiarizar con los instrumentos y técnicas que se hayan aplicado anterior a nosotros.

En segundo orden se ha procedido a solicitar la autorización del centro de salud para aplicar el estudio, en seguida se han aplicado los cuestionarios para el registro de los datos que se estaban analizando y estos han sido procesados por las fórmulas estadísticas que correspondían al tipo de estudio que se estaba realizando.

La tesis se ha concluido con la información recogida y en cumplimiento a los estándares y diseños que la escuela ha propuesto para la redacción de estos estudios.

3.6 Método de análisis de datos

En primer lugar se trabajó el estado del arte de la investigación, para poder encontrar instrumentos (cuestionarios) validados que pudieran ser útiles a este estudio, al encontrar algunos que sí guardaban relación con las variables de este estudio, se pudo adaptar teniendo como orientación los enfoques teóricos de Gardner en inteligencia emocional y de Alles para las competencias laborales. Para analizar la fiabilidad de los instrumentos se ha empleado el Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Figura 2. Alfa de Cronbach

Segundo: se procedió a recoger información de la muestra de estudio.

Tercero: la información ha sido analizada por el Rho de Spearman ya que eran dos variables de medición ordinal.

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Figura 3. Rho de Spearman

Se ha finalizado elaborando las tablas estadísticas con prueba SPSS 21.

3.6 Aspectos éticos

Como parte de una conducta responsable apegada a la ética se ha cumplido con las exigencias de esta institución donde me he formado, respetando sus formatos y procedimientos establecidos para obtener el grado. Al respecto de la redacción de este informe se ha cumplido con las citaciones de las fuentes consultadas respetando la autoría de cada uno de los investigadores que se han referenciado. Asimismo, se ha cumplido con guardar la confidencialidad de los participantes como parte del protocolo de estudio.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de la información recogida

Tabla 5.

Distribución de frecuencias entre las variables inteligencia emocional y competencias laborales

Inteligencia Emocional	Competencias Laborales						Total	
	Destaca		En proceso		No desarrolló			
	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
Alta	3	4%	9	12%	9	12%	21	28%
Media	3	4%	9	12%	12	16%	24	32%
Baja	9	12%	9	12%	12	16%	30	40%
Total	15	20%	27	36%	33	44%	75	100%

Encuesta realizada a los sujetos participantes en el estudio.

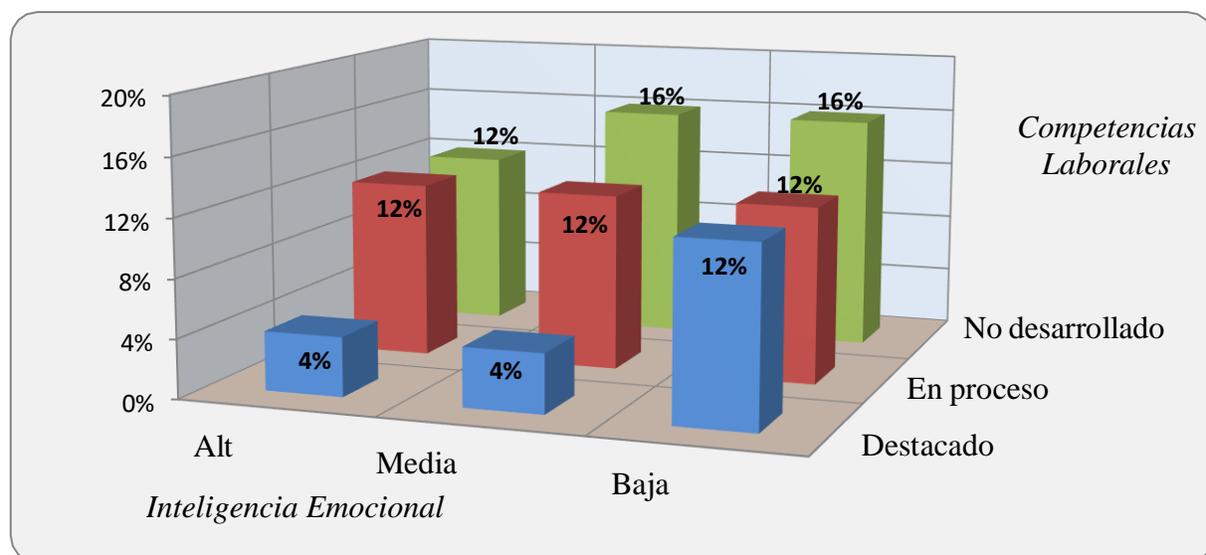


Figura 2. Niveles entre inteligencia emocional y competencias laborales

Interpretación:

Podemos comprender que sólo un 4% ha logrado mayor control de sus estados emocionales y ser competente en sus labores, según el cuestionario aplicado y en

relación a la información que ellos mismos han proporcionado. Esto significa que solo ese grupo tiene habilidades que le permiten socializar e integrarse a grupos humanos ya sea de su trabajo o de los mismos pacientes que acuden al centro de salud a buscar una atención.

Mientras que un 12% se encuentran en ese proceso de formación y existe la necesidad de seguir fortaleciendo estas competencias laborales y emocionales, a fin de que puedan ser parte del grupo anterior. A la vez esto significa que aquellos que se encuentran en este proceso muestran un nivel normal de integración y manejo emocional.

Por otro lado, tenemos un 20% que no ha desarrollado ni sus habilidades de socialización ni sus habilidades laborales que le permitan destacar en su puesto de trabajo. Pero lo más preocupante de esto es que son ellos los que presentan mayor problema al momento de interactuar con sus compañeros de trabajo y con los pacientes que acuden a solicitar un servicio relacionado a la salud.

Tabla 6.
Resultados en inteligencia emocional y competencias de logro y acción.

Inteligencia Emocional	Competencias de logro y acción						Total	
	Destacado		En proceso		No desarrollado		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Alta	3	4%	6	8%	12	16%	21	28%
Media	3	4%	6	8%	15	20%	24	32%
Baja	6	8%	9	12%	15	20%	30	40%
Total	12	16%	21	28%	42	56%	75	100%

Encuesta realizada a los sujetos participantes en el estudio.

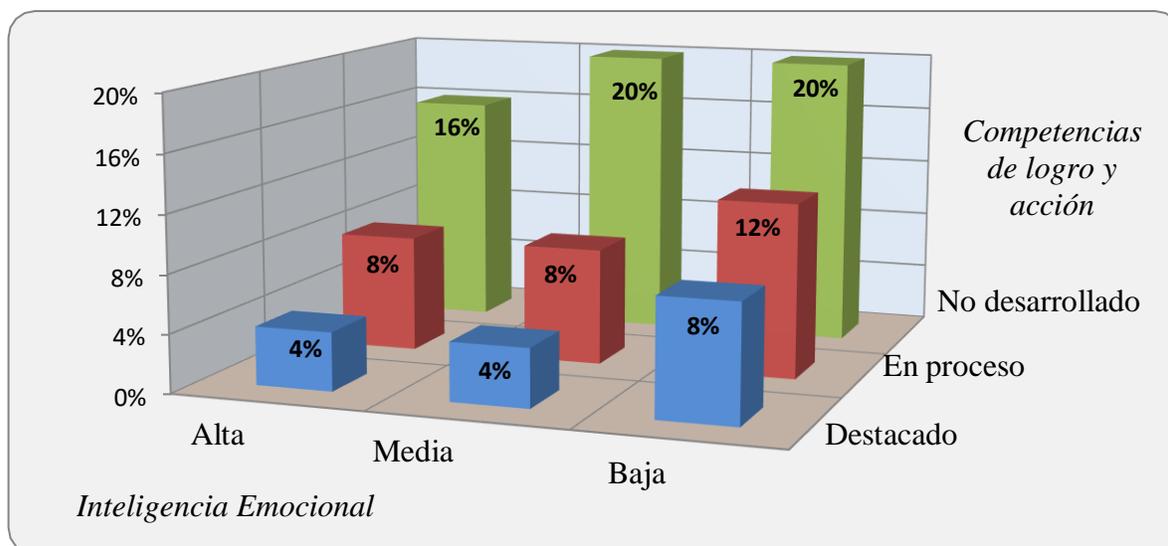


Figura 3. Inteligencia emocional y competencias de logro y acción

Interpretación:

Se observa que sólo un 4% de los sujetos participantes ha presentado un adecuado manejo de sus estados emocionales, así como de sus habilidades laborales. Esto significa que solo ese grupo tiene habilidades que le permiten socializar e integrarse a grupos humanos ya sea de su trabajo o de los mismos pacientes que acuden al centro de salud a buscar una atención.

Luego vemos que un 8% se encuentran en ese proceso de formación y existe la necesidad de seguir fortaleciendo estas competencias laborales y emocionales, a fin de que puedan ser parte del grupo anterior. A la vez esto significa que aquellos que se encuentran en este proceso muestran un nivel normal de integración y manejo emocional.

Finalmente, tenemos un 16% que no ha desarrollado ni sus habilidades de socialización ni sus habilidades laborales que le permitan destacar en su puesto de

trabajo. Pero lo más preocupante de esto es que son ellos los que presentan mayor problema al momento de interactuar con sus compañeros de trabajo y con los pacientes que acuden a solicitar un servicio relacionado a la salud.

Tabla 7.
Resultados en inteligencia emocional y competencias gerenciales

Inteligencia Emocional	Competencias gerenciales						Total	
	Destacado		En proceso		No desarrollado		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Alta	3	4%	6	8%	12	16%	21	28%
Media	6	8%	9	12%	9	12%	24	32%
Baja	9	12%	12	16%	9	12%	30	40%
Total	18	24%	27	36%	30	40%	75	100%

Encuesta realizada a los sujetos participantes en el estudio

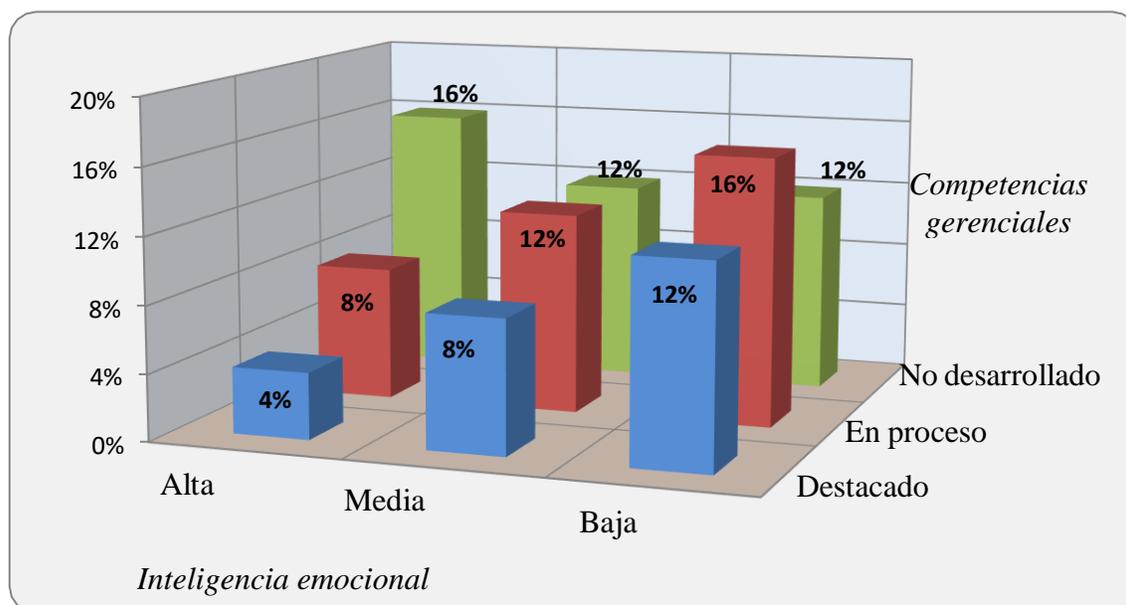


Figura 4. Inteligencia emocional y competencias gerenciales

Interpretación:

Podemos comprender que sólo un 4% ha logrado mayor control de sus estados emocionales y ser competente en la labor gerencial, según el cuestionario aplicado y en relación a la información que ellos mismos han proporcionado. Esto significa que solo ese grupo tiene habilidades que le permiten socializar e integrarse a grupos humanos ya sea de su trabajo o de los mismos pacientes que acuden al centro de salud a buscar una atención.

Mientras que un 8 % se encuentran en ese proceso de formación y existe la necesidad de seguir fortaleciendo estas competencias laborales y emocionales, a fin de que puedan ser parte del grupo anterior. A la vez esto significa que aquellos que se encuentran en este proceso muestran un nivel normal de integración y manejo emocional.

Por otro lado, tenemos un 16% que no ha desarrollado ni sus habilidades de socialización ni sus habilidades laborales que le permitan destacar en su puesto de trabajo.

Tabla 8.
Resultados en inteligencia emocional y competencias cognitivas

<i>Inteligencia Emocional</i>	<i>Competencias cognitivas</i>						<i>Total</i>	
	<i>Destacado</i>		<i>En proceso</i>		<i>No desarrollado</i>		<i>fi</i>	<i>%</i>
	<i>fi</i>	<i>%</i>	<i>fi</i>	<i>%</i>	<i>fi</i>	<i>%</i>		
<i>Alta</i>	6	8%	6	8%	9	12%	21	28%
<i>Media</i>	6	8%	9	12%	9	12%	24	32%
<i>Baja</i>	9	12%	12	16%	9	12%	30	40%
<i>Total</i>	21	28%	27	36%	27	36%	75	100%

Encuesta realizada a los sujetos participantes en el estudio

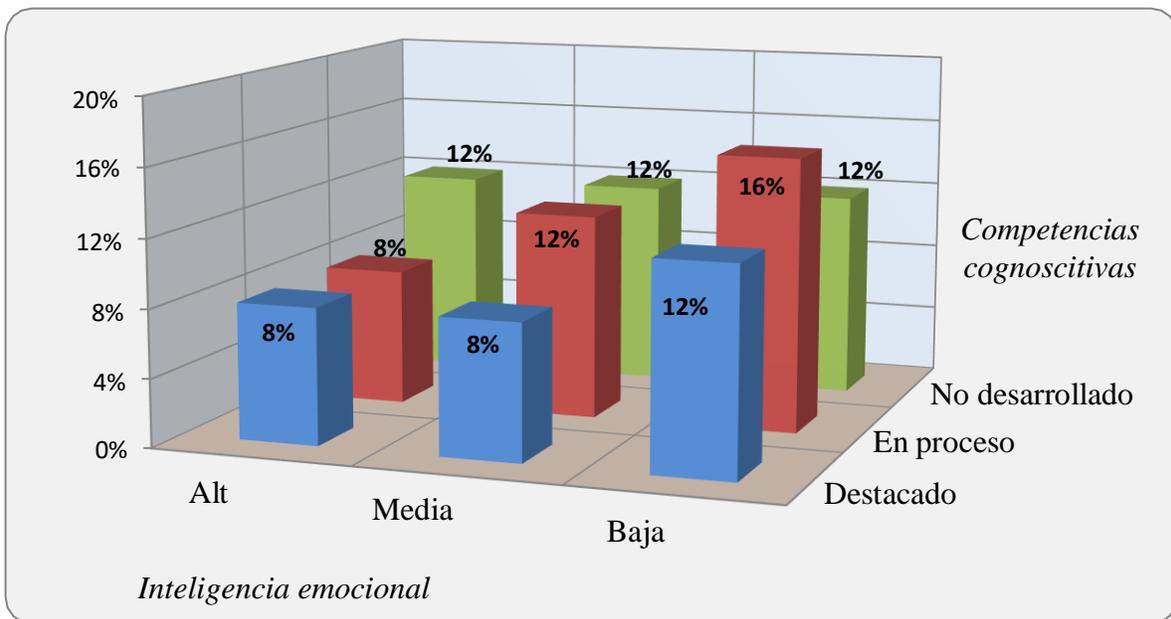


Figura 5. Inteligencia emocional y competencias cognoscitivas

Interpretación:

Al observar los resultados anteriores, un 8% ha logrado mayor control de sus estados emocionales y ser competente en sus labores, según el cuestionario aplicado y en relación a la información que ellos mismos han proporcionado. Esto significa que solo ese grupo tiene habilidades que le permiten socializar e integrarse a grupos humanos ya sea de su trabajo o de los mismos pacientes que acuden al centro de salud a buscar una atención.

Mientras que un 12% se encuentran en ese proceso de formación y existe la necesidad de seguir fortaleciendo estas competencias laborales y emocionales, a fin de que puedan ser parte del grupo anterior. A la vez esto significa que aquellos que se encuentran en este proceso muestran un nivel normal de integración y manejo emocional.

Por otro lado, tenemos un 12% que no ha desarrollado ni sus habilidades de socialización ni sus habilidades laborales que le permitan destacar en su puesto de trabajo. Pero lo más preocupante de esto es que son ellos los que presentan mayor

problema al momento de interactuar con sus compañeros de trabajo y con los pacientes que acuden a solicitar un servicio relacionado a la salud.

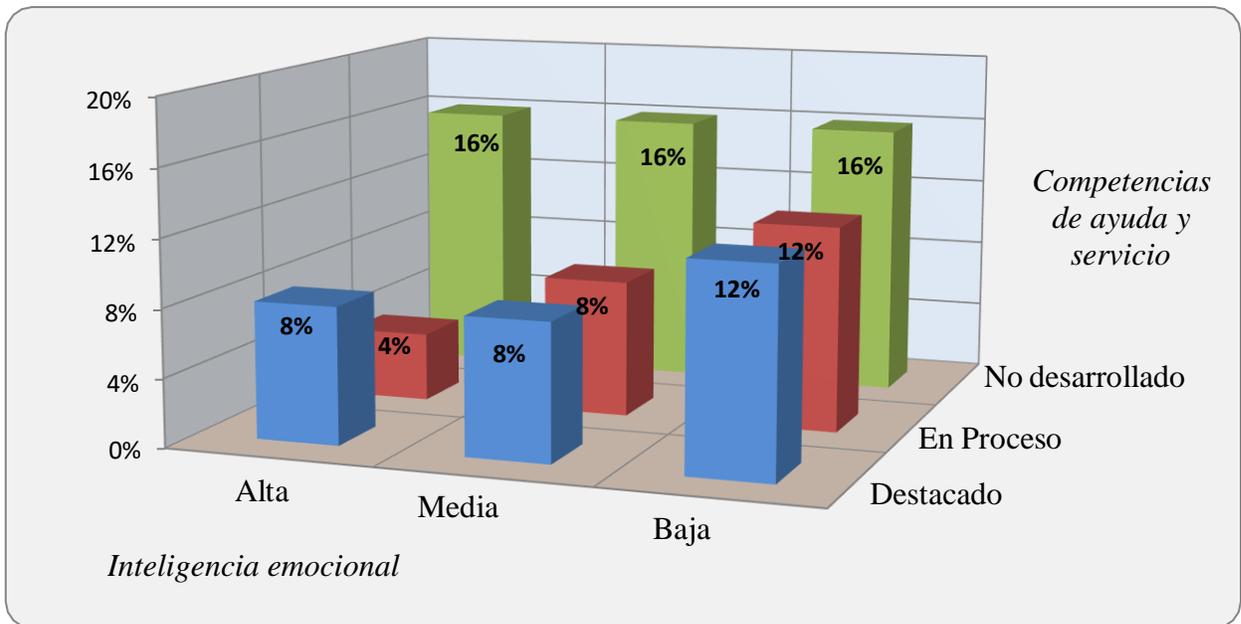


Figura 7. Inteligencia emocional y competencias de ayuda y servicio

Interpretación:

Podemos comprender que sólo un 4% ha logrado mayor control de sus estados emocionales y ser competente en sus labores, según el cuestionario aplicado y en relación a la información que ellos mismos han proporcionado. Esto significa que solo ese grupo tiene habilidades que le permiten socializar e integrarse a grupos humanos ya sea de su trabajo o de los mismos pacientes que acuden al centro de salud a buscar una atención.

En seguida un 12% se encuentran en ese proceso de formación y existe la necesidad de seguir fortaleciendo estas competencias laborales y emocionales, a fin de que puedan ser parte del grupo anterior. A la vez esto significa que aquellos que se

encuentran en este proceso muestran un nivel normal de integración y manejo emocional.

Finalmente, tenemos un 20% que no ha desarrollado ni sus habilidades de socialización ni sus habilidades laborales que le permitan destacar en su puesto de trabajo. Pero lo más preocupante de esto es que son ellos los que presentan mayor problema al momento de interactuar con sus compañeros de trabajo y con los pacientes que acuden a solicitar un servicio relacionado a la salud.

4.2. Contrastando las hipótesis

Contrastación de la suposición principal:

Ho: No está asociada la inteligencia emocional y las competencias laborales que posee el usuario interno de un centro de salud, VMT.2018.

Ha: Sí existe asociación entre la inteligencia emocional y competencias laborales que posee el usuario interno de un centro de salud, VMT.2018.

Correlaciones				
			Inteligencia emocional	Competencias laborales
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefic, de asociación	1,000	,629*
		Significancia	.	,000
		N	94	94
	Competencias laborales	Coefic, de asociación	629	1,000
		Significancia	,000	.
		N	94	94

Sobre los datos recogidos para esta prueba de hipótesis, se puede comprender que sí se encuentran asociados en un nivel de ,629 lo cual es alto y confiable. Esto permite sumir que ambas categorías se ven afectadas en la misma dirección: si una sube entonces la otra también y si una baja lo mismo sucede con la otra.

Contrastando de la suposición secundaria 2:

Ho: No está asociada la inteligencia emocional y las competencias de logro y acción que presenta el usuario interno de un centro de salud, VMT.2018.

Ha: Sí existe asociación entre la inteligencia emocional y competencias de logro y acción que presenta el usuario interno de un centro de salud, VMT.2018.

Correlaciones

			Inteligencia emocional	Competencias de logro y acción
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefic, de asociación	1,000	,584
		Significancia	.	,000
		N	94	94
	Competencias de logro y acción	Coefic, de asociación	584	1,000
		Significancia	,000	.
		N	94	94

Sobre los datos recogidos para esta prueba de hipótesis, se puede comprender que sí se encuentran asociado en un nivel de ,584 lo cual es alto y confiable. Esto permite sumir que ambas categorías se ven afectadas en la misma dirección: si una sube entonces la otra también y si una baja lo mismo sucede con la otra.

Contrastando de la suposición secundaria 2:

Ho: No está asociada la inteligencia emocional y las competencias gerenciales que presenta el usuario interno de un centro de salud, VMT.2018.

Ha: Sí existe asociación entre inteligencia emocional y las competencias gerenciales que presenta el usuario interno de un centro de salud, VMT.2018.

Correlaciones

			Inteligencia emocional	Competencias gerenciales
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefic, de asociación	1,000	,652
		Significancia	.	,000
		N	94	94
	Competencias gerenciales	Coefic, de asociación	652	1,000
		Significancia	,000	.
		N	94	94

Sobre los datos recogidos para esta prueba de hipótesis, se puede comprender que sí se encuentran asociados en un nivel de ,652 lo cual es alto y confiable. Esto permite sumir que ambas categorías se ven afectadas en la misma dirección: si una sube entonces la otra también y si una baja lo mismo sucede con la otra.

Contrastando de la suposición secundaria 3:

Ho: No está asociada la inteligencia emocional y las competencias cognitivas que presenta el usuario interno de un centro de salud, VMT.2018.

Ha: Sí está asociada la inteligencia emocional y las competencias cognitivas que presenta el usuario interno de un centro de salud, VMT.2018.

Correlaciones

			Inteligencia emocional	Competencias cognitivas
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefic, de asociación	1,000	,671
		Significancia	.	,000
		N	94	94
	Competencias cognitivas	Coefic, de asociación	671	1,000
		Significancia	,000	.
		N	94	94

Sobre los datos recogidos para esta prueba de hipótesis, se puede comprender que sí se encuentran asociados en 0,671 lo cual es alto y confiable. Esto permite sumir que ambas categorías se ven afectadas en la misma dirección: si una sube entonces la otra también y si una baja lo mismo sucede con la otra. Por ello se aprueba la hipótesis de estudio.

Contrastando de la suposición secundaria 4:

Ho: No está asociada la inteligencia emocional y las competencias de eficacia personal en el usuario interno de un centro de salud, VMT.2018.

Ha: Sí está asociada la inteligencia emocional y competencias de eficacia personal en el usuario interno de un centro de salud, VMT.2018.

Correlaciones				
			Inteligencia emocional	Competencias de eficacia personal
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefic, de asociacion	1,000	,667
		Significancia	.	,000
		N	94	94
	Competencias de eficacia personal	Coefic, de asociación	667	1,000
		Significancia	,000	.
		N	94	94

Sobre los datos recogidos para esta prueba de hipótesis, se puede comprender que sí se encuentran asociados en 0,667 lo cual es alto y confiable. Esto permite sumir que ambas categorías se ven afectadas en la misma dirección: si una sube entonces la otra también y si una baja lo mismo sucede con la otra. Por ello se aprueba la hipótesis de estudio.

Contrastando de la suposición secundaria 5:

Ho: No está asociada la inteligencia emocional y las competencias de ayuda y servicio que presenta el usuario interno de un centro de salud, VMT.2018.

Ha: Sí existe asociación entre las competencias de ayuda y servicio que presenta el usuario interno de un centro de salud, VMT.2018.

Correlaciones				
			Inteligencia emocional	Competencias de ayuda y servicio
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefic, de asociación	1,000	,586*
		Significancia	.	,000
		N	94	94
	Competencias de ayuda y servicio	Coefic, de asociación	586	1,000
		Significancia	,000	.
		N	94	94

Sobre los datos recogidos para esta prueba de hipótesis, se puede comprender que sí se encuentran asociados en 0,586 lo cual es moderado y confiable. Esto permite sumir que ambas categorías se ven afectadas en la misma dirección: si una sube entonces la otra también y si una baja lo mismo sucede con la otra.

V. DISCUSIÓN

Al analizar los resultados sobre la suposición general se ha podido apreciar que los usuarios internos brindan servicios de salud sumado a problemas de mal manejo de las emociones, en la medida en que el 4% de usuarios presentó un alto nivel de desarrollo de la inteligencia emocional, evidenciaban ser más competentes en su trabajo, ya que alcanzan las metas institucionales y son tolerantes al trabajo bajo presión, liderando el trabajo en equipo y mostrando empatía en el diálogo con los colegas y pacientes. Todo ello ha permitido que este grupo pueda brindar un mejor servicio a las personas. Por otro lado, el 16 % ha evidenciado que les falta mejorar sus capacidades en torno a ambas variables.

Estos resultados tienen mucha similitud con los informes presentados en la investigación de Pereira (2014) que por un periodo de 3 años observó las mismas variables concluyendo que los factores que inciden mayormente en el desempeño laboral son la automotivación y el compromiso con el trabajo, además dejó entrever que la forma en que manejemos o controlemos las emociones afectará el trabajo que realizado ya que es la base de la convivencia y de la adecuada comunicación entre los trabajadores..

Asimismo, se ha podido encontrar coincidencia entre nuestros resultados y la conclusión de Granados (2013) que investigó sobre niveles de competencias laborales en la formación de los profesionales en la carrera de turismo en la que sostiene que el cumplimiento de sus logros para el trabajador está determinado por las capacidades que ha adquirido en su formación profesional y que estas se ponen de manifiesto en el desempeño de sus funciones, llevándolo a ser más competente que el resto, solucionando problemas y asumiendo retos laborales.

Ahora pasaremos a observar los resultados de las conjeturas específicas que se formularon en este estudio:

Al respecto de la primera conjetura específica encontramos que sí se halló asociación entre la primera categoría y las competencias de logro y acción ya que el 20% se

encuentra en el nivel de inteligencia emocional destacado y en competencias laborales en proceso. Es así que se afirma que los datos encontrados conllevan a coincidir con los estudios de Bedoya, (2013) que investigó sobre competencias laborales y evaluación de desempeño en empresas competitivas. En este sentido y tomando en cuenta lo dicho por el autor de la tesis en mención se ha podido notar que los usuarios internos que alcanzaron un nivel destacado de competencias laborales, mostrándose encaminado hacia el cumplimiento de sus responsabilidades, asume nuevas tareas y contribuye al logro de metas institucionales. Este grupo muestra una preocupación constante por trabajar bien sobre un estándar de excelencia. Además, se muestra identificado con su ética y formación profesional, tratando de brindar un buen servicio.

Al respecto de la segunda conjetura específica encontramos que sí se halló asociación entre la primera categoría y competencias gerenciales, en razón a que los sujetos del estudio realizado aproximadamente el 16% de usuarios internos que se ubicaban en el nivel destacado de la primera categoría y en las competencias laborales, se encontraban en proceso. Estas competencias son un conjunto de habilidades de impacto e influencia que permiten ser el líder o guía del resto, que expresan el propósito de desarrollar a otras personas, ya que pueden dirigirlos, mejorar el trabajo en equipo y la cooperación. Son particularmente competencias laborales que están caracterizadas en actitudes de los gerentes

Por ello se corrobora los aportes de Bonilla y Navarrete (2014) los cuales lograron identificar el perfil de competencias laborales de los gerentes de hoteles 5 estrellas de la Ciudad de México. Al finalizar el estudio, concluyeron que los encuestados tenían un perfil orientado a brindar un trato empático de priorización de relaciones humanas, seguido de una actitud enfocada hacia el logro de metas institucionales y por último con una actitud centrada en fidelizar a los clientes brindándoles una atención de primera que los diferencie del resto de la zona donde ellos se ubicaban. Estos gerentes manifestaron que ellos tienen un trato directo con los clientes y que dialogan en un lenguaje sincero y ameno que los haga sentirse como en su casa, además dieron a

conocer que esa filosofía institucional se le transmite al resto del personal, guiándolos siempre con el ejemplo.

Al respecto de la tercera conjetura específica encontramos que sí se halló asociación entre la primera categoría y competencias cognitivas corroborando con ello las conclusiones halladas por Torres y Torres (2014) que realizaron un estudio en la universidad Javeriana de Colombia, sobre las capacitaciones por competencias laborales que se aplica en la empresa farmacéutica “Laboratories” de Colombia que se dedica a la distribución en todo el país de productos nutricionales y farmacéuticos. Los resultados del estudio permitieron llegar a la conclusión de que es indispensable conocer qué competencias laborales aún no han desarrollado los trabajadores para capacitar a los integrantes del área de ventas por medio de un Plan Maestro de Capacitación por Competencias, centrado siempre en una mayor productividad y desempeño de los mismos. Además sostiene que las competencias cognitivas funcionan como una versión intelectual de la iniciativa: el individuo trabaja para llegar a entender una situación, tarea, problema, oportunidad, o cuerpo de conocimientos. Sin embargo se ha encontrado que todavía hay un 16% que presenta bajo nivel de inteligencia emocional y competencias laborales en proceso, siendo este un problema por superar ya que si no se capacitan entonces tienen dificultad para liderar equipos o para asumir retos laborales.

Al respecto de la cuarta conjetura específica encontramos que sí se halló asociación entre la primera categoría y competencias de eficacia personal ya que un 12% presenta un nivel normal de desarrollo en ambas variables. Sobre la base de la información recogida en las encuestas, dieron a conocer que no tienen problemas en el trabajo, porque consideran que en cada dificultad hay una oportunidad para aprender, que ante decisiones rápidas que deben tomarse, deciden lo mejor para todos y llegan a afrontar las consecuencias de lo actuado sin esperar que otros lo hagan por él. Además, sostuvieron que el trabajo actualmente es muy agotador, pero que siempre tienen las estrategias para cumplir sus responsabilidades de manera alegre, viéndole el lado positivo. Con este resultado para esta hipótesis se ha corroborado los aportes

de Granados (2013) el cual investigó sobre niveles de competencias laborales en la formación de los profesionales en la carrera de turismo. Entre una de sus conclusiones sostuvo que las personas que han alcanzado competencias de eficacia personal poseen confianza en sí mismos, en momentos cruciales que se presentan en el trabajo pueden tomar decisiones sin necesidad de que su jefe inmediato las apruebe o de que otro decida por él, llegan a trabajar sin necesidad de que lo supervisen constantemente, asumen nuevas responsabilidades y comunican dudas o inquietudes de forma clara y precisa. No olvidemos que las competencias de eficacia personal son aquellas que les permiten al trabajador asumir los cambios que ocurren en la organización de manera rápida y oportuna. Es por ello que es importante desarrollarla o fortalecerla en los usuarios internos de este centro de salud.

Al respecto de la quinta conjetura específica encontramos que sí se halló asociación entre la primera categoría y competencias de ayuda y servicio hallando un 8% de usuarios que se ubicaron en el máximo nivel de desarrollo de ambas variables. Al dialogar con los usuarios internos, ellos consideraban que esta competencia laboral está relacionada con la vocación de servicio y ética profesional de cada trabajador. Ellos dieron a conocer que en el cumplimiento de sus funciones diarias, tratan al resto como ellos esperan ser tratados por otros profesionales, de generar alegría y buen ánimo en sus colegas, interés por escuchar las inquietudes de los pacientes que acuden al centro de salud, así como comprensión e identificación con los sentimientos de los pacientes, acompañado a la vez del interés por ayudar y contribuir de manera positiva en la solución de los asuntos implícitos o explícitos de sus colegas, así como el interés por brindar un buen servicio cada día.

Por todo esto, se puede decir que se ha corroborado los aportes de la investigación realizada por Canaza, Larrievere y Ramírez (2015) que investigaron en torno de docentes de una institución de orientación religiosa. Las conclusiones a las que llegaron fueron: primero que la inteligencia emocional fortalece las relaciones humanas entre los docentes. A la vez la inteligencia intrapersonal permite detectar las debilidades y fortalezas que posee cada persona, además le ayuda a superar

situaciones de estrés laboral; es necesaria también para alcanzar un adecuado trabajo en equipo porque le permite trabajar el logro de metas institucionales asumiendo el éxito del grupo como suyo.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Se ha encontrado asociación directa entre inteligencia emocional y competencias laborales, hallándose una correlación de 0,629 con un valor de $p = 0.000$ lo cual permite comprender que ambas presentan una asociación moderada entre ellas.

Segundo: Se ha encontrado asociación directa de 0,584 entre la inteligencia emocional y las competencias de logro y acción, con un valor calculado para $p = 0.000$ lo cual permite comprender que ambas presentan una asociación moderada entre ellas.

Tercero: Se ha encontrado asociación de 0,652 entre inteligencia emocional y competencias gerenciales, con un valor calculado para $p = 0.000$ lo cual permite comprender que ambas presentan una asociación moderada entre ellas

Cuarto: Se ha encontrado asociación de 0,671 entre inteligencia emocional y las competencias cognoscitivas, en un valor calculado para $p = 0.000$ lo cual permite comprender que ambas presentan una asociación moderada entre ellas

Quinta: Se ha encontrado asociación de 0,667 entre inteligencia emocional y competencias de eficacia personal, con un valor calculado para $p = 0.000$ lo cual permite comprender que ambas presentan una asociación moderada entre ellas.

Sexto: Se ha encontrado asociación de 0,586 entre la inteligencia emocional y las competencias de ayuda y servicio, con un valor calculado para $p = 0.000$ a lo cual permite comprender que ambas presentan una asociación moderada entre ellas.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda evaluar periódicamente la inteligencia emocional y el nivel de competencias laborales que presentan los usuarios internos de esta institución para implementar talleres que promuevan el fortalecimiento emocional y motivacional de los trabajadores.

Segundo: Se sugiere a quienes dirigen o lideran este centro de salud capacitar a los usuarios internos en competencias de logro, teniendo como máximo objetivo la calidad de servicio y logro de metas institucionales. Con el propósito de incrementar a la vez autorregulación emocional y el manejo adecuado de relaciones humanas.

Tercero: Se sugiere a esta institución, capacitar a los usuarios internos en competencias gerenciales ya que esta contribuye a fortalecer el trabajo en equipo y direccionamiento de personas como líder.

Cuarto: Se sugiere a quienes dirigen el centro de salud considerar en su política institucional la capacitación permanente del usuario interno para fomentar una cultura de innovación profesional. Esto servirá para que el trabajador adquiera más seguridad y desenvolvimiento en el área asignada.

Quinto: Se sugiere a esta institución organizar talleres de fortalecimiento de la inteligencia emocional, ya que ella va de la mano con las competencias de eficacia personal: el autocontrol de emociones, la confianza en sí mismo para tomar decisiones y el manejo del pensamiento flexible ante el cambio.

Sexta: Se sugiere a las autoridades que dirigen esta institución capacitar a su personal de salud en competencias de ayuda y servicio: enfocando capacidades de entendimiento interpersonal y sobre estrategias de atención y orientación a los pacientes.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2010). *Desempeño por competencias*. Buenos Aires, Argentina: Gránica
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: En busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Perú: USAT.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (66156), p.320. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-deinvestigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Branden, N. (1995). *Autoestima y valoración personal*. México: Paidós
- Gardner, H. (2011). *Inteligencias múltiples: La teoría en la práctica*. Barcelona: Paidós.
- Gardner, H. (2001). *La Inteligencia Reformulada*. España: Editorial Paidós.
- Goleman, D. (2010). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós
- Gonzales, M. y Olivares, S. (2005). *Administración de Recursos Humanos: Diversidad – Caos*. Distrito Federal, México: Cecsá.
- Hellriegel, D.y Slocum, J. (2008) *Comportamiento Organizacional*. (10.a ed.). Distrito Federal, México: Thomson.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5.a ed.). Distrito Federal, México: McGraw-Hill.
- Ivancevich, J., Konopaske, R. y Matteson, M. (2006). *Comportamiento organizacional*. México: Mac Graw-Hill Interamerica.
- McKay, M. (2018). *Self-esteem: evaluation and improvement*. Barcelona: Martínez Roca.
- Márquez, M. (2010) *Satisfacción Laboral*. México: Mac Graw-Hill Interamericana.
- Maslow, A. (1979). *El hombre autorealizado*. Editorial Kairós. Barcelona.
- Ministerio de Salud (2015). *Decreto Supremo*. ftp://ftp2.minsa.gob.pe/normaslegales/2015/DECRETO_SUPREMO_025-2015-SA_PARTE_I.pdf
- Nunnally, J. C. y Bernstein, I. J. (2012). *Psychometric Theory of Self-Esteem* (3ª ed). México D.F.: McGraw-Hill Latinoamericana.

- Nazir, T., & Pişkin, M. (2016). *Phubbing: A Technological Invasion Which Connected the World But Disconnected Humans*. The International Journal of Indian Psychology, 3(4), 175-182.
https://www.academia.edu/29348316/Phubbing_A_Technological_Invasion_Which_Connected_the_World_But_Disconnected_Humans
- Organización Mundial de la Salud (2018). *Perfiles y competencias profesionales en salud*.
- Robbins, R. (2012). *Comportamiento Organizacional*. México: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Sampieri, R. (2010). *Metodología de la Investigación* Cuarta Edición, Editorial Ultra, México.
- Sánchez, H. y Reyes, M. (2010). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Editorial Mantaro. Perú.
- Wilhelm, K., Martin, G. y Miranda, C. (2012). *Professional self-esteem: mediating competence in the framework of teacher evaluation*. Latin American Journal of Social Sciences, Children and Youth, 1(10), 339-350.

ANEXO 1:

Operacionalización de las variables de estudio

Operacionalización de la variable inteligencia emocional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Inteligencia Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> - Demuestra empatía con los demás - Les gusta organizar eventos, dirigir equipos - Mantiene relaciones sociales buenas. - Suelen ser simpáticos y con buen sentido del humor. - Se comprometen con los problemas de los demás. - Comprende fácilmente mensajes verbales y no verbales 	P1,P2,P3, P4,P5,P6, P7,P8,P9, P10,P11 y P12	1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Alta Media Baja
Inteligencia Intrapersonal	<ul style="list-style-type: none"> - Controla su estado de ira y emociones negativas - Reconoce sus sentimientos negativos y los modifica. - Controla sus miedos y temores - Tiene confianza en sí mismo - Se siente motivado para establecer y lograr objetivos - Fomenta su crecimiento personal 	P1,P2,P3, P4,P5,P6, P7,P8,P9, P10,P11 y P12	1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Alta Media Baja

Fuente: Dimensiones de la inteligencia emocional de la teoría de Howard Gardner (2010)

Operacionalización de la variable competencias laborales

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rangos
Competencias de logro y acción	<ul style="list-style-type: none"> - Preocupación por el orden - Preocupación por la calidad - Preocupación por alcanzar 	P1,P2, P3,P4	1= Solo algunos 2= Unos pocos 3= Varios 4= La mayoría 5= Todos	Destacado En proceso No desarrollado
Competencias gerenciales	<ul style="list-style-type: none"> - Dirección de personas - Trabajo en equipos - Liderazgo 	P1,P2, P3,P4	1= Solo algunos 2= Unos pocos 3= Varios 4= La mayoría 5= Todos	Destacado En proceso No desarrollado
Competencias cognoscitivas	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia profesional - Capacitación técnica permanente - Capacidad de innovación 	P1,P2, P3,P4	1= Solo algunos 2= Unos pocos 3= Varios 4= La mayoría 5= Todos	Destacado En proceso No desarrollado
Competencias de eficacia personal	<ul style="list-style-type: none"> - Autocontrol - Confianza en sí mismo - Flexibilidad ante el cambio - Comportamiento ante el fracaso 	P1,P2, P3,P4	1= Solo algunos 2= Unos pocos 3= Varios 4= La mayoría 5= Todos	Destacado En proceso No desarrollado
Competencias de ayuda y servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Entendimiento interpersonal - Orientación a las personas 	P1,P2, P3,P4	1= Solo algunos 2= Unos pocos 3= Varios 4= La mayoría 5= Todos	Destacado En proceso No desarrollado

Fuente: Dimensiones de las competencias laborales en base a la teoría de Martha Alles

(2010)

ANEXO 2

Instrumentos de investigación

CUESTIONARIO SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Presentación: Este cuestionario se usará para conocer las opiniones que el usuario interno del Centro Materno Infantil de Villa María del Triunfo.

Datos informativos:

Especialidad en la que enseña: Sexo: (F) (M)

Tiempo de servicios: 1- 2 años () 3-5 años () 6 a más () Fecha: __/__/2018

1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre

INTELIGENCIA EMOCIONAL						
	I. INTERPERSONAL	CALIFICACIÓN				
1	Procura sonreír al dialogar con los colegas de su centro de trabajo.	1	2	3	4	5
2	Procura comprender al que le habla poniéndose en su lugar.	1	2	3	4	5
3	Es de los que se compromete voluntariamente en su trabajo para organizar reuniones sociales donde se fomente la integración de lo demás.	1	2	3	4	5
4	Lidera los equipos de trabajo o deporte de su institución.	1	2	3	4	5
5	Se lleva bien con sus colegas de las diferentes especialidades	1	2	3	4	5
6	Tiene colegas a los que considera grandes amigos.	1	2	3	4	5
7	Acostumbra compartir bromas y chistes en reuniones con sus colegas	1	2	3	4	5
8	Si tiene alguna dificultad en el trabajo, las sobrelleva tratando de sonreír.	1	2	3	4	5
9	Es de los que se solidariza y apoya a un colega que atraviesa	1	2	3	4	5
10	Coopera con los demás para lograr un objetivo institucional.	1	2	3	4	5
11	Puede reconocer fácilmente cuando un colega está triste.	1	2	3	4	5
12	Los colegas le tienen confianza por eso lo buscan para comentarle sus preocupaciones.	1	2	3	4	5
	II. INTRAPERSONAL					
13	En una situación comunicativa difícil de sobrellevar puede controlar su ira.	1	2	3	4	5
14	Puede identificar los sentimientos (ira o alegría) de quien le habla y sobrellevarlos.	1	2	3	4	5
15	Puede sobreponerse y reanimarse a seguir adelante frente a problemas laborales o familiares.	1	2	3	4	5

16	Acostumbra brindar afecto a los demás sin recelo o temor alguno.	1	2	3	4	5
17	Si una vez se equivocó se sobrepone y vuelve a intentarlo hasta conseguirlo.	1	2	3	4	5
18	Comunica sus sentimientos en reuniones sin sentir vergüenza o temor al qué dirán.	1	2	3	4	5
19	Asume retos laborales a pesar de no haber tenido la experiencia de haberlo hecho antes.	1	2	3	4	5
20	Sabe con certeza cuáles son las habilidades y destrezas que lo diferencian del resto.	1	2	3	4	5
21	Es de los profesionales que tienen definidas sus metas a corto y largo plazo.	1	2	3	4	5
22	Puede decirse que hasta el momento ya ha conseguido las metas que se trazó.	1	2	3	4	5
23	Busca participar en cursos de actualización y perfeccionamiento laboral para elevar su valor profesional.	1	2	3	4	5
24	Se dedica a leer o investigar nuevos conocimientos que le permitan ampliar su visión del mundo laboral.	1	2	3	4	5

¡Gracias por tu participación!



CUESTIONARIO SOBRE COMPETENCIAS LABORALES

Presentación: Este cuestionario se usará para conocer las opiniones que el usuario interno del Centro Materno Infantil de Villa María del Triunfo

Datos informativos:

Especialidad en la que enseña: Sexo: (F) (M)

Tiempo de servicios: 1- 2 años () 3-5 años () 6 a más () Fecha: ___/___/2018

1= Solo algunos 2= Unos pocos 3= Varios 4= La mayoría 5= Todos

CAPACIDADES EMPRENDEDORAS						
		CALIFICACIÓN				
	DIMENSIÓN 1. <i>Competencias de logro y acción</i>					
1	¿En su institución el personal que labora muestra atención al orden, calidad y perfección?	1	2	3	4	5
2	¿Acostumbran coordinar y organizar una agenda de actividades y responsables?	1	2	3	4	5
3	¿Trabajan motivados por buscar información y capacidad de aprender en su profesión?	1	2	3	4	5
4	¿En su institución el personal, muestra espíritu de iniciativa y compromiso con las metas institucionales?	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 2. <i>Competencias gerenciales</i>					
1	¿Sus colegas acostumbran dirigir, ser el jefe de grupo, asumiendo mayores compromisos?	1	2	3	4	5
2	¿Sus colegas brindan apoyo a sus compañeros cuando tienen dificultades?	1	2	3	4	5
3	¿En su institución el personal demuestra responsabilidad cuando se trabaja en equipos?	1	2	3	4	5
4	¿Quiénes han sido jefes de área, han demostrado capacidad para direccionar y ser líder?	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 3. <i>Competencias cognoscitivas</i>					
1	¿El personal de tu institución, demuestra tener pericia y dominio de su profesión?	1	2	3	4	5
2	¿El personal de tu institución, participa en capacitaciones profesionales voluntariamente?	1	2	3	4	5
3	¿Se organizan en equipos de autoaprendizaje para compartir sus conocimientos?	1	2	3	4	5
4	¿Se observa en tus compañeros el compromiso con la innovación profesional?	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 4. <i>Competencias de eficacia personal</i>					

1	¿El personal, muestra buen control emocional en el trato a usuarios internos y externos?	1	2	3	4	5
2	¿El personal asume retos laborales y se compromete con nuevas tareas sin esperar que lo obliguen?	1	2	3	4	5
3	¿El personal tiene capacidad de adaptación a otro puesto laboral ante una posible rotación interna?	1	2	3	4	5
4	¿El personal posee capacidad de diálogo y negociación ante situaciones difíciles que surgen en la organización?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 5. Competencias de ayuda y servicio						
1	¿El personal, se preocupa por brindar un buen trato a los usuarios internos y externos?	1	2	3	4	5
2	¿El personal es empático y sensible ante los problemas que presentan usuarios internos y externos?	1	2	3	4	5
3	¿El personal, muestra cordialidad y amabilidad al interactuar con los usuarios internos y externos?	1	2	3	4	5
4	¿El personal tiene paciencia para brindar orientaciones a las personas que llegan a la organización buscando un servicio?	1	2	3	4	5

Gracias por su participación

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Huayta Franco, Yolanda Josefina, docente de la Escuela de posgrado / Programa académico de Maestría de la Universidad César Vallejo Este, San Juan de Lurigancho (filial o sede), asesora de la tesis titulada: “Inteligencia emocional y competencias laborales en el usuario interno del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, Lima 2018” del autor Matos Arroyo, Miguel Angel, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecida (21%) y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros ni exclusiones.



He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 17 de marzo del 2023.

Apellidos y Nombres del Asesor: HUAYTA FRANCO, YOLANDA JOSEFINA	
DNI : 09333287	Firma:
ORCID: 0000-03-0194-8891	