



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Inteligencia emocional percibida en el personal de la oficina  
de informática de un establecimiento de salud de Lima-  
2016.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:**  
**Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Br. Camacho Rueda Gregoria Orfelinda

**ASESOR:**

Mgtr. Sánchez Coronel Danilo Américo

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales

**PERÚ – 2017**

**Página del Jurado**

Presidente

Dr. Núñez Lira Luis

Secretario

Dr. Laguna Velazco Jorge

Vocal

Mgtr. Sánchez Coronel Danilo Américo

### **Dedicatoria**

Por todo el esfuerzo realizado este trabajo lo dedico al ser amado que me dio el existir, Dios.

A la memoria de mis padres, quienes me inculcaron el amor, esfuerzo, superación y quienes ahora desde el infinito gozan de la paz eterna.

A mi familia por ser un apoyo constante, sin condiciones.

A mis hijos quienes son la fuente inspiradora, fortalecen y comparten esta etapa preciada de mi vida.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios infinitamente porque sin su creación mi existencia no fuera posible.

A mis profesores quienes con sus enseñanzas son la guía en mi sendero hacía del conocimiento.

Al Mgtr. Danilo Sánchez Coronel, docente asesor quien con su guía y dedicación en la asesoría a encaminado a la ejecución y logro de la investigación.

A mis compañeros objeto del estudio quienes en todo momento mostraron interés en brindar un aporte a la investigación.



### **Declaración de Autoría**

Yo, **Gregoria Orfelinda Camacho Rueda**, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado "Inteligencia emocional percibida en el personal de la oficina de informática de un establecimiento de salud de Lima-2016", presentada, en 118 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 02 de marzo del 2017

---

**Gregoria Orfelinda Camacho Rueda**  
DNI: 15427047

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada "Inteligencia emocional percibida en el personal de la Oficina de Informática de un establecimiento de Salud, Lima – 2016", con la finalidad de analizar la percepción de la inteligencia emocional del personal de la oficina de informática.

En el desarrollo de la tesis se presenta el problema de investigación, ante la incógnita de ¿Cómo perciben, comprenden, conocen y regulan su inteligencia emocional los trabajadores de la Oficina de Informática de un establecimiento de salud?; cuyo objetivo general es el describir las características de la inteligencia emocional, los objetivos específicos son los de identificar aquellos factores que contribuyen a su desarrollo y el analizar el proceso de la inteligencia emocional de los trabajadores de la oficina de informática, de un establecimiento de salud de Lima.

Todo lo anteriormente mencionado, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora.

## Lista de Contenido

<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Lista de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
<b>RESUMEN</b>	xi
<b>ABSTRACT</b>	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Antecedentes	14
1.2. Marco teórico referencial	20
1.3. Marco espacial	26
1.4. Marco temporal	26
1.5. Contextualización	26
<b>II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	28
2.1. Aproximación Temática	29
2.2. Formulación del problema de investigación	33
2.3. Justificación	33
2.4. Relevancia	36
2.5. Contribución	36
2.6. Objetivo	37
2.6.1. Objetivo general.	37
2.6.2. Objetivo específico	37
2.7. Hipótesis	37
<b>III. MARCO METODOLÓGICO</b>	38
3.1. Metodología	39
3.1.1. Tipo de estudio	41
3.1.2. Diseño	41
3.2. Escenario de estudio	42

3.3. Caracterización de sujetos	43
3.4. Trayectoria metodológica	44
3.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	46
3.6. Tratamiento de la información	48
3.7. Mapeamiento	51
3.8. Rigor científico	53
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>54</b>
4.1. Descripción de los resultados	55
4.2. Teorización de las unidades temáticas.	59
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>65</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>68</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>70</b>
<b>VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>72</b>
<b>IX. ANEXOS</b>	<b>79</b>
Anexo A: Guía de entrevista a profundidad (semiestructurada)	80
Anexo B: Consentimiento informado	82
Anexo C: Entrevista a participantes	83
Anexo D: Codificación de las entrevistas	98
Anexo E: Reducción de datos. Datos obtenidos de las entrevistas, asignación de las unidades de significados.	108
Anexo F: Relación de los códigos resultantes y sus unidades de significado	111
Anexo G: Definición operacional de las unidades de significados	112
Anexo H: Definición operacional de las unidades de significados, generación de las primeras conclusiones (2009)	114
Anexo I: Matriz de consistencia	116

**Lista de tablas**

Tabla 1.	Habilidades y competencias de la inteligencia emocional tomado de Goleman (2005).	26
Tabla 2.	Técnica e instrumento para la recolección de información	48
Tabla 3.	Diseño cualitativo fenomenológico: elementos del protocolo de investigación Palacios y Corral (2010).	49
Tabla 4.	Análisis de la información en la investigación cualitativa Tylor y Bogdan (1990).	50
Tabla 5.	Criterios éticos de la investigación cualitativa tomado de Noreña, Moreno y Malpica (2012).	53
Tabla 6.	Reducción de datos y formación de subcategorías	55
Tabla 7.	Categorización de las Subcategorías	57
Tabla 8.	Categorías surgidas de las perspectivas del personal de informática para valorar su inteligencia emocional de Mayz (2009)	58
Tabla 9.	Generación de las primeras conclusiones, según la triangulación, categoría 1.	63
Tabla 10.	Generación de las primeras conclusiones, según la triangulación, categoría 2.	64

## Lista de figuras

Figura 1.	Modelo de Inteligencia Emocional de Goleman (1995).	20
Figura 2.	Modelo de Inteligencia Emocional de Bar- On (1997).	21
Figura 3.	Modelo de Inteligencia Emocional de Mayer y Solovey (1990).	21
Figura 4.	Modelo de Inteligencia Emocional de Mayer y Solovey (1997).	22
Figura 5.	Modelo de habilidades de Mayer y Salovey (1997).	24
Figura 6.	Modelo de Inteligencia Emocional de Goleman (2005).	25
Figura 7.	Personal de la Oficina de Informática 2016.	52
Figura 8.	Empatía: interés, entendimiento, comprensión, percibir	59
Figura 9.	Habilidades sociales: comunicación, persuasión, respeto, asertividad, resolución de problemas, seguridad.	59
Figura 10.	Coordinación: mejora, sistemas, proceso, análisis	60
Figura 11.	Liderazgo: dirigir, dominio, educar, educación, guía	60
Figura 12.	Calidad en la atención: trato, obstáculos, queja	60
Figura 13.	Trabajo en equipo: confort, relaciones humanas, relaciones interpersonales, clima organizacional	61
Figura 14.	Motivación, optimismo, influir.	61
Figura 15.	Autocontrol, control, decisión, equilibrio, madurez, manejo, reacción, tranquilidad.	62
Figura 16.	Estado emocional: emoción, estrés, euforia, desesperanza, impotencia, presión, resistencia, ansiedad, Injusticia, Intolerancia	62
Figura 17.	Desempeño: Cumplimiento, Habilidad.	62

## RESUMEN

El presente estudio ha tenido el primordial propósito, de generar conocimiento, en este caso el objetivo principal es analizar la percepción de la inteligencia emocional del personal de la oficina de informática de un establecimiento de salud del distrito de Lima. La investigación está centrada en el tipo de investigación cualitativa, con método inductivo, su finalidad es básica, carácter descriptivo, naturaleza interpretativa, alcance temporal, corte transversal, orientada a la comprensión y empleándose el diseño no experimental, basado en un estudio fenomenológico. La población es finita, centrada en el personal profesional y técnico de informática, con una muestra no probabilística, intencionado de 10 sujetos voluntarios quienes desempeñaron funciones del desarrollo de software y técnicas de información y telecomunicaciones. Se realizó la recolección de datos con la técnica de entrevista a profundidad. Encontrando en el análisis de los datos por categorías que la percepción de la inteligencia emocional del personal de informática en el desempeño de sus labores diarias se clasifica en dos categorías que prevalecen, en el transcurso de la investigación, el factor social que identificó las sub categorías de autocontrol, estado emocional, desempeño, motivación y en el factor personal las sub categorías de empatía, habilidades sociales, coordinación, liderazgo, calidad de atención y trabajo en equipo. Concluyendo que el adecuado manejo de nuestra inteligencia emocional considera varias habilidades, presente en la medida en que el individuo puede gestionar las habilidades, la predisposición a manifestarlas, de comprender las emociones en sí mismo y en los otros e incluso como actúan para transformarla.

**Palabras Clave:** Inteligencia Emocional, emociones.

## ABSTRACT

The present study has had the primary purpose of generating knowledge, in this case the main objective is to analyze the perception of emotional intelligence of the staff of the computer office of a health facility in the district of Lima. The research is centered in the type of qualitative research, with inductive method, its basic purpose, descriptive nature, interpretive nature, temporal scope, transversal section, oriented to the understanding and using the non experimental design, based on a phenomenological study. The population is finite, centered on the professional and technical staff of computer science, with a non-probabilistic, intentional sample of 10 volunteer subjects who carried out functions of software development and information and telecommunications techniques. Data collection was performed using the deep interview technique. Finding in the data analysis by categories that the perception of the emotional intelligence of the computer personnel in the performance of their daily tasks is classified into two categories that prevail, in the course of research, the social factor that identified sub categories Self-control, emotional state, performance, motivation and in the personal factor sub categories of empathy, social skills, coordination, leadership, quality of care and teamwork. Concluding that the proper management of our emotional intelligence considers various abilities, present to the extent that the individual can manage the abilities, the predisposition to manifest them, to understand the emotions in oneself and in others and even how they act to transform it.

**Keywords:** Emotional Intelligence, Emotions.

## **I. Introducción**

## Introducción

La presente investigación está referida al estudio de la Inteligencia emocional percibida en el personal de la Oficina de Informática de un establecimiento de Salud, Lima – 2016, para tal fin en el primer capítulo se desarrolló los antecedentes internacionales y antecedentes nacionales, marco teórico referencial, marco espacial, marco temporal, contextualización, luego se planteó el problema de investigación, ante la incógnita de saber cómo perciben, comprenden, conocen y regulan su inteligencia emocional los trabajadores de la Oficina de Informática de un establecimiento de salud, desarrolló además la justificación, relevancia, contribución y los objetivos tanto general que es el describir las características de la inteligencia emocional y el objetivo específico de identificar los factores emocionales que contribuyen en el desarrollo de la inteligencia emocional, de los trabajadores de la oficina de informática, de un establecimiento de salud de Lima. En el tercer capítulo, se expuso el marco metodológico, la metodología empleada, el escenario de estudio, caracterización de los sujetos, trayectoria metodológica, técnicas e instrumentos de recolección de datos, tratamiento de la información, mapeamiento y el rigor científico, en el cuarto capítulo detalló el análisis de los resultados provenientes de las entrevistas a profundidad y su interpretación. Así mismo, en el quinto capítulo precisó la discusión de los resultados en consideración de los antecedentes, marco teórico y los objetivos planteados. Tomando en cuenta que para el tipo de investigación cualitativa, como es este caso no planteó hipótesis previa, la teorización de las unidades temáticas. En los capítulos siguientes estableció las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas empleadas y adjuntó los anexos pertinentes.

### 1.1. Antecedentes

Al respecto, a nivel mundial la sociedad viene atravesando momentos de constante dinamismo en la que nuestras acciones, sentimientos y emociones vienen a ser un papel importante en la interacción con nuestro entorno en general tanto laboral, familiar o social.

Es entonces importante poder manifestar nuestras emociones y saber controlarlas en un momento adecuado con el fin de mantener el equilibrio armónico en las interacciones personales, siendo entonces un papel muy importante del uso de nuestra inteligencia emocional en diferentes circunstancias de la sociedad.

El adecuado manejo de nuestra inteligencia emocional comprende varias habilidades, en la medida en que el individuo puede gestionar la habilidad, la predisposición a manifestar, de comprender las emociones en los otros e incluso como actuar para transformarla.

Actualmente existen primordiales transformaciones en los organismos y en los diferentes procedimientos técnicos debido a la globalización en la que, el personal ya sea administrativo o asistencial se ve inmerso ante la manifestación a diferentes peligros psicosociales que se ha vuelto más frecuente e intenso, es entonces primordial que el individuo logre identificar su inteligencia emocional para resolver los conflictos cuyo propósito es impedir peligros a su salud, la protección en el trabajo, para confrontar entonces el desempeño laboral, el rendimiento en la producción y desarrollo de sus funciones del trabajador.

#### **1.1.1. Antecedentes internacionales.**

La investigación de la Inteligencia Emocional (IE), es un resultado de lineamientos de investigación en la Psicología norteamericana y europea de los años 80 y 90. Existe una disminución en el empeño de comprender la inteligencia al ser considerada una agrupación de competencias cognitivas, lógico mentales y orales a fin de incorporar una vasta creación de habilidades mentales incluyendo aquellas relacionadas con el proceso de información emocional.

Es así que Isaza y Calle (2016) con la investigación "Un acercamiento a la comprensión del perfil de la inteligencia emocional" permitieron analizar el perfil de la inteligencia personal y social de una muestra de 110 docentes de educación básica de primaria. El alcance es descriptivo, no experimental y correlacional, apoyado con un método probabilístico, simple al azar y estratificado, como conclusión indicó que destacan la relación con autorregulación, automotivación, empatía, tiempo de métodos asertivos y el juzgarse a sí mismo, también tienden a

establecer un reconocimiento de sus habilidades, sus limitaciones, su sensibilidad hacia el aprendizaje personal y su influencia en el sujeto estudiante.

Así mismo, López (2015) refirió en su trabajo "La inteligencia emocional y las relaciones interpersonales en los estudiantes de enfermería" en el cual identificó que la inteligencia emocional se ha presentado como una característica que facilita las relaciones interpersonales, debido a que permite ser consciente de las emociones, comprenderlas, manejarlas en uno mismo y en otros, y utilizarlas para razonar mejor. Ya sea entendida como capacidad o como rasgo, se considera de valor en todas las relaciones interpersonales, y entre ellas, en esa relación especial que denominamos terapéutica, tanto en profesionales de la salud como en quienes aspiran a ello. Si los estudiantes necesitan ser capaces de establecer relaciones interpersonales exitosas con pacientes y sus familias, con compañeros, profesores y tutores, y el resto de componentes del equipo de cuidados, necesitan contar entre sus características personales con competencias emocionales bien desarrolladas.

En el estudio de Camacho, Rojas, Hinojosa y Olivera (2015) realizaron su investigación "La relación entre la inteligencia emocional y la competencia gerencial" con el objetivo de determinar la relación existente, encontraron que la inteligencia emocional tiene relación con el rol que juegan las emociones en la vida diaria. El reto para toda persona y más cuando desempeñan puestos directivos teniendo a su cargo a personas, es el quehacer diario de una buena práctica de las competencias y aptitudes personales y sociales de la IE. En el personal de enfermería, la IE permite que desarrollen relaciones terapéuticas efectivas que posibiliten la interacción con profesionales de la salud, permitiendo la gestión y la gerencia de los servicios haciendo uso de las capacidades intelectuales, humanas y técnicas enfocadas a la organización.

Portugal (2014) refirió en su artículo "Como manejar la inteligencia emocional", que si las personas saben manejar sus emociones son más productivos en el trabajo, y son exitosos profesionalmente. También, mencionó que de acuerdo a investigaciones realizadas en la Universidad de Minnesota el éxito profesional depende entre 1 y 20% del coeficiente intelectual, y entre el 27% a 45% de la inteligencia emocional. El mismo consultor señala que según Travis

emocional se relaciona negativamente con agotamiento, mientras que el factor de claridad correlaciona de manera positiva con reparación emocional, realización personal, de manera negativa con agotamiento y despersonalización. En tanto que reparación de las emociones correlaciona de forma negativa con agotamiento y despersonalización siendo de manera positiva con realización personal. Los análisis de regresión revelaron que el desgaste laboral del médico de pregrado se explicaba por una baja atención emocional y falta de claridad en sus emociones. Concluyendo el estudio que estos hallazgos evidencian que ciertos factores emocionales deben tenerse en cuenta para explicar el desgaste laboral en el médico interno de pregrado.

Según estudio de Quiles y Hernández (2008) presentó en su investigación sobre "El perfil emocional de los estudiantes en prácticas clínicas. Acción tutorial en enfermería para apoyo, formación, desarrollo y control de las emociones", cuyo objetivo era conocer el perfil emocional de estudiantes y su relación con el rendimiento, cuya metodología se basó en el estudio descriptivo exploratorio, transversal, con una muestra de 100 estudiantes de enfermería (84 mujeres, 26 varones), practicantes del hospital general de la red pública media, realizado en España, según el modelo de inteligencia emocional y operacionalización de Mayer y Salovey (1997) indicaron que en la mayoría de los varones (68.75%) opinan prestar una atención adecuada a sus emociones y sentimientos y cuentan con una adecuada claridad emocional, llegando a la conclusión con estudiantes con necesidades de mejora en control y manejo emocional perciben más negativamente el entorno clínico, la tutorización y el apoyo recibido.

### **1.1.2. Antecedentes nacionales.**

Con respecto a los antecedentes nacionales se encontraron investigaciones como la de Ugarriza (2001) realizó una investigación relacionada a "La evaluación de inteligencia emocional a través del inventario de Bar-On, Inventario de Cociente Emocional (I-CE)", en una muestra de 1,996 sujetos de Lima Metropolitana entre hombres y mujeres de 15 años a más, fue un estudio cuantitativo, con método de muestreo no probabilístico, de tipo intencional, evaluadas por el inventario de cociente emocional, con una escala de respuesta tipo Likert, enfocado en los 15

factores de inteligencia personal, emocional y social, encontró que la inteligencia emocional tiende a incrementarse con la edad y en cuanto al sexo tiene efectos diferenciales.

Arredondo (2008) realizó un estudio el cual denominó "Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital Félix Mayorga Soto" cuyo objetivo fue contribuir a entender la Salud Ocupacional, entre la inteligencia emocional y clima organizacional, la importancia de esta última en el bienestar psicosocial de los trabajadores, el objetivo fue establecer la correlación entre inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en el personal del Hospital Félix Mayorca Soto, considerando el sexo y grupo ocupacional, empleó el ICE de Bar-On, y la Escala del Clima Organizacional de Liwin y Stringer, realizó un estudio observacional, correlacional de corte transversal en un población voluntaria de 119 trabajadores, encontró un nivel promedio de inteligencia emocional, en comparación de la inteligencia emocional por sexo y grupo ocupacional, no observó diferencias estadísticas significativas, consideró que la obstetra tiene mejor percepción del clima organizacional que los enfermeros y médicos, para determinar la correlación, encontró que cada trabajador percibe su ambiente laboral de acuerdo a sus características personales, que forman parte de su inteligencia emocional.

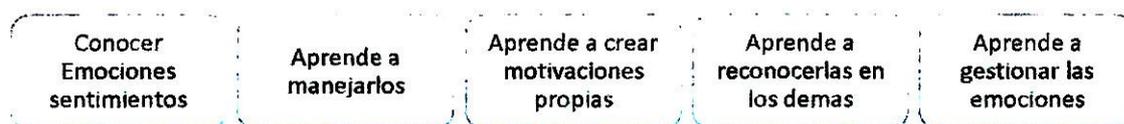
En la investigación de Orué (2011) resaltó un estudio titulado "Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana" cuyo objetivo fue determinar la relación entre los niveles de inteligencia y el desempeño laboral, usó el método de investigación descriptiva explicativa, y aplicó una encuesta en una muestra de 187 trabajadores de diferentes áreas de la empresa. Identificó cuatro variables para medir la inteligencia emocional y desempeño del trabajador el cual fue proporcional en todos los casos, llegaron a la conclusión que los trabajadores de las áreas críticas de la empresa poseen un bajo nivel de inteligencia emocional a diferencia de otras áreas que tienen un buen desempeño como construcciones metálicas cuyo nivel de inteligencia emocional es considerablemente mayor.

Finalmente, se entiende que la inteligencia emocional va a permitir desarrollar habilidades para interrelacionarnos y comunicarnos con las demás personas,

aceptando y valorando las emociones, competencias necesarias en la vida personal y profesional.

### 1.2. Marco teórico referencial

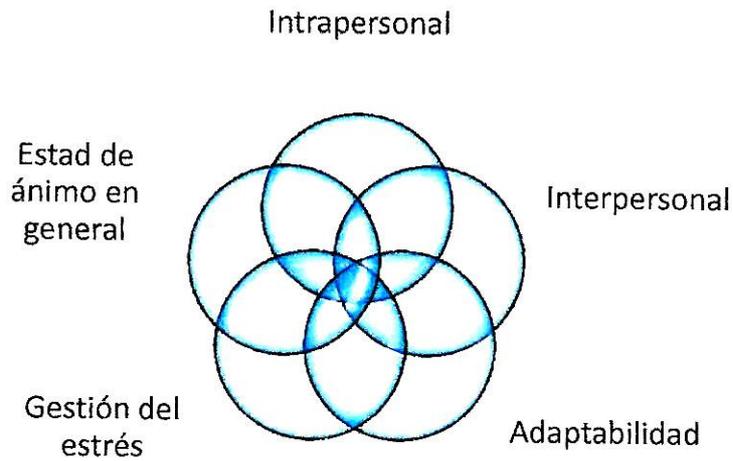
Para Goleman (1995) manifestó que la IE, es la capacidad para identificar el estado emocional y poder manejarlo adecuadamente. Lo que va a determinar que el individuo pueda interactuar de manera adecuada, entienda y controle sus emociones, logrando un adecuado manejo de las relaciones interpersonales con las personas que interactúa. Al respecto desarrollo cinco capacidades que se detallan (Figura 1).



*Figura 1.* Modelo de la Inteligencia Emocional

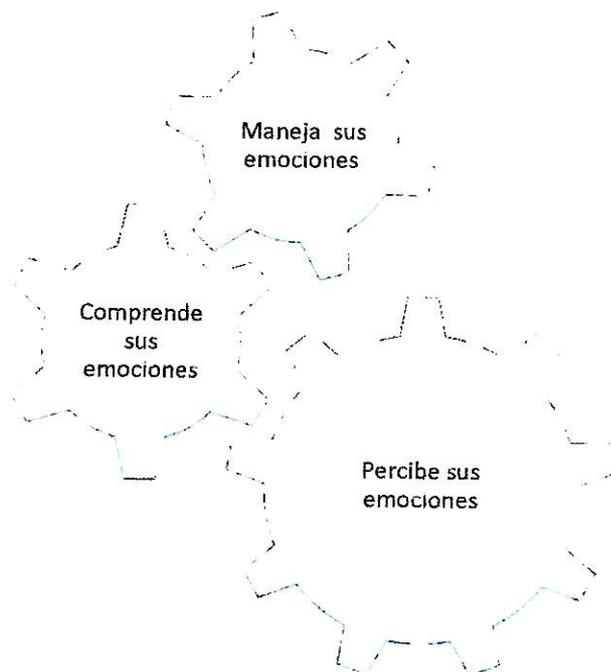
Adaptado de "Inteligencia emocional", por Industria Gráfica, 1995. Argentina: Goleman.

Según Bar-On (1997) refirió que la IE, implica un conjunto de destrezas y habilidades emocionales, personales y sociales que influyen en la adaptación y en cómo responden ante presiones o demandas. Consideró importante la inteligencia cognitiva en la habilidad. Al respecto el propone cinco componentes, que se detallan (Figura 2).



*Figura 2. Modelo de la Inteligencia Emocional de Bar-On (1997).*

Según los autores de Salovey y Mayer (1990), la IE consiste en la habilidad para manejar los sentimientos y emociones, definir las acciones y pensamientos. Percibe sus emociones y utilizar estos conocimientos para comprender y manejar sus relaciones sociales. Para ello plantea tres componentes detallados a continuación (Figura 3).



*Figura 3. Modelo de la Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey (1990).*

Los autores Mayer y Salovey (1997) consideraron la inteligencia emocional como “la capacidad para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones propias y las de los demás” (Figura 4).

Además señalaron la IE como la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; es la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones que le permitan promover su crecimiento emocional e intelectual.

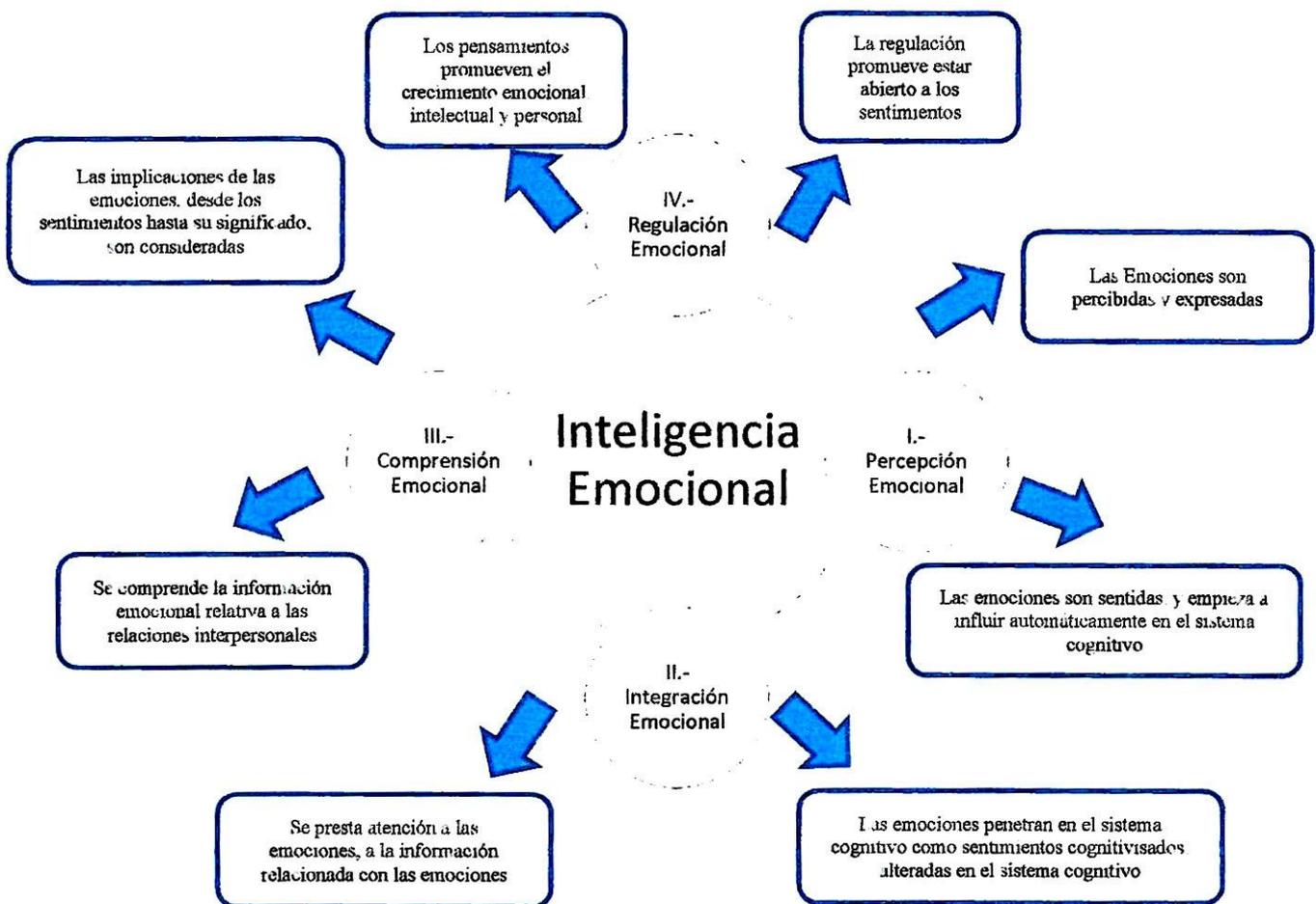


Figura 4. Modelo de Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey (1997).

La inteligencia emocional se refiere a un “pensador con un corazón” que percibe, comprende y maneja relaciones sociales. Estos autores han ido reformulando el concepto original en sucesivas aportaciones (Mayer y Salovey, 1993, 1997, 2007; Mayer, Caruso y Salovey, 1999, 2001; Mayer, Salovey y Caruso, 2000).

Al respecto para Mayer, Salovey y Caruso (2000), Mayer y Salovey (1997), indica que la inteligencia emocional está conformada por cuatro ramas que se relacionan entre sí: (a) Percepción emocional, percibidas, identificadas, valoradas y expresadas, a través del lenguaje, conducta, obras de arte, música, etc. Incluye la capacidad para expresar emociones adecuadamente, discriminar entre expresiones precisas e imprecisas, honestas o deshonestas; (b) Facilitación emocional del pensamiento, cuando las emociones sentidas entran en el sistema cognitivo como señales que influyen la cognición (integración emoción y cognición), priorizan el pensamiento y dirigen la atención a la información.

El estado de humor cambia la perspectiva del individuo, desde el optimismo al pesimismo, favoreciendo la consideración de múltiples puntos de vista estos estados emocionales facilitan el afrontamiento, el bienestar y la creatividad; (c) Comprensión emocional es analizar las emociones empleando el conocimiento emocional.

Las señales emocionales en las relaciones interpersonales son comprendidas, lo cual tiene implicaciones para la misma relación. Capacidad para etiquetar emociones, reconocer las relaciones entre las palabras y las emociones. Se consideran las implicaciones de las emociones, desde el sentimiento a su significado; esto significa comprender y razonar sobre las emociones para interpretarlas.

Por ejemplo, que la tristeza se debe a una pérdida. Habilidad para comprender sentimientos complejos; por ejemplo, el amor y odio simultáneo hacia una persona querida durante un conflicto. Habilidad para reconocer las transiciones entre emociones; frustración a ira, de amor a odio; (d) Regulación emocional, regulación reflexiva de las emociones para promover el conocimiento emocional e intelectual. Los pensamientos promueven el crecimiento emocional, intelectual y personal para hacer posible la gestión de las emociones en las situaciones de la vida. Habilidad para distanciarse de una emoción, regular las

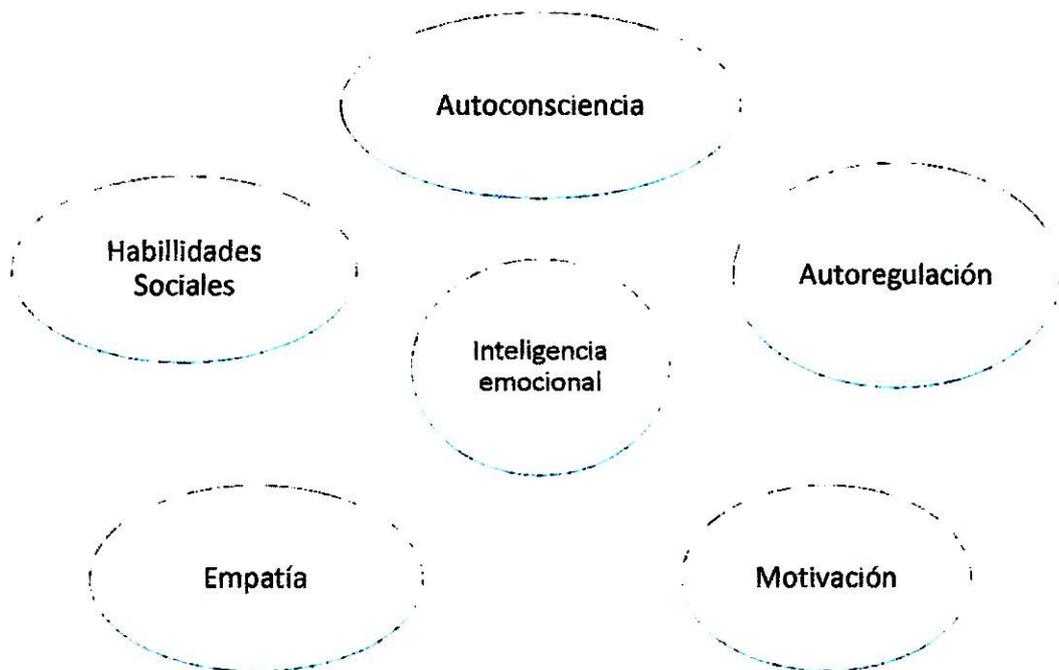
emociones en uno mismo y en otros. Capacidad para mitigar las emociones negativas y potenciar las positivas, sin reprimir o exagerar la información que transmiten.

Un enfoque del procesamiento de la información (Mayer y Salover, 1997, 2007) (Figura 5).

INTELIGENCIA EMOCIONAL	4 Comprensión y analizar las emociones; empleo del conocimiento emocional			
	Habilidad para etiquetar emociones y reconocer las relaciones entre las palabras y las emociones mismas tales como la relación entre gustar y amar .	La habilidad para interpretar los significados que las emociones conllevan respecto a las relaciones tales como que la tristeza a menudo es precedida de una pérdida	Habilidad para comprender sentimientos complejos, sentimientos simultáneos de amor y odio o mezclados, tales como el temor como una combinación de miedo y sorpresa	Habilidad para reconocer las emociones aproximadamente las transiciones entre emociones, tales como la transición de la ira a la satisfacción o desde la ira a la vergüenza.
	3 Regulación reflexiva de las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual			
	Habilidad para estar abiertos a los sentimientos tanto para aquellos que son placenteros como displacenteros	Habilidad para atraer o distanciarse reflexivamente de una emoción dependiendo de su información o utilidad juzgada.	Habilidad para monitorizar reflexivamente las emociones en relación a uno mismo y a otros tales como reconocer como de claro, típicos, influyentes o razonables son.	Habilidad para regular las emociones en uno mismo y en otros, mitigando las emociones negativas e intensificando las placenteras, sin reprimir o exagerar la información que ellas transmiten.
	2 Facilitación emocional de pensamiento			
	Las emociones priorizan el pensamiento al dirigir la atención a la información importante	Las emociones son tan intensas y disponibles que pueden ser generadas como ayuda del juicio y de la memoria sobre los sentimientos.	Humor cambia la perspectiva del individuo desde el optimismo al pesimismo, favoreciendo la consideración de múltiples puntos de vista.	Los estados emocionales estimulan abordar diferencialmente problemas específicos tales como cuando la felicidad facilita el razonamiento, inductivo y la creatividad .
	1 Percepción, Valoración y Expresión de la emoción			
	La habilidad para identificar la emoción en los estados físicos, sentimientos y pensamientos personales	La habilidad para identificar emociones en otros, en bocetos, en obras de arte, a través del lenguaje, sonido, apariencia y conducta	Habilidad para expresar emociones adecuadamente y expresar las necesidades relacionadas con esos sentimientos	Habilidad para discriminar entre expresiones precisas o imprecisas u honestas versus deshonestas de las emociones.

Figura 5: Modelo de habilidades de Mayer y Salovey (1997, 2007).

Para Goleman (2005) en su último libro “Trabajando con inteligencia emocional”, (Figura 6). “Las personas con habilidades emocionales bien desarrolladas tienen más probabilidad de sentirse satisfechas, ser eficaces en su vida y de dominar los hábitos mentales que favorecen su propia productividad, las personas que no pueden poner cierto orden en su vida emocional entran en batallas interiores que sabotean la capacidad de concentración en el trabajo y de pensar claramente”.



*Figura 6.* Inteligencia emocional, Goleman (2005).

En cuanto al estudio de la inteligencia emocional en la investigación científica, Goleman (2005), refirió que se logra entender a los demás, se aprende a ser empáticos, se aprende a tolerar las frustraciones, asimismo cuando las personas llegan a desarrollar la IE, le permite eliminar grandes males familiares y sociales, considera la inteligencia emocional como se detalla a continuación. Ver Tabla 1.

Tabla 1

*Habilidades y competencias de la Inteligencia Emocional*

Aptitudes	Habilidades	Competencias
Personales	Autoconciencia	Conciencia emocional, (2) autoevaluación precisa, (3) confianza
	Autorregulación	(4) Autocontrol, (5) confiabilidad, (6) escrupulosidad
	Motivación	(9) Afán de triunfo (10), compromiso, (11) iniciativa, (12) optimismo
Sociales	Empatía	(13) Comprender a los demás, (14) ayudar a los demás a desarrollarse, (15) Orientación hacia el servicio, (16) aprovechar la adversidad, (17) conciencia política.
	Habilidades Sociales	(18) Influencia, (19) comunicación, (20) manejo de conflictos, (21) liderazgo, (22) Canalización de cambios, (23) creador de vínculos, (24) Colaboración y cooperación (25) habilidades de equipo.

Tomado de Goleman (2005)

### 1.3 . Marco espacial

La presente investigación se desarrolló en la oficina de informática de un establecimiento de salud del distrito de Lima -2016.

### 1.4 . Marco temporal

El proyecto se ejecutó en un lapso de ocho meses de abril a diciembre, el cual se ha desarrollado en diferentes fases, la primera comprende la fase de elaboración del proyecto, la segunda es la ejecución y desarrollo del proyecto de investigación, para concluir con la elaboración del Informe y sustentación de la tesis.

### 1.5 . Contextualización

El establecimiento se encuentra ubicado en el distrito de Surquillo, La Oficina de Informática ha conseguido modernizar la infraestructura de tecnologías de información y telecomunicaciones, desde la renovación de la red informática y el parque de computadoras, hasta la implementación de servicios de alta calidad como telefonía IP y comunicaciones unificadas, Video vigilancia sobre IP,

servidores y almacenamiento en alta disponibilidad y la reciente solución RIS PACS; administrado por el personal de la Unidad Funcional de Tecnologías de Información y Comunicaciones (UFTIC).

La Oficina de Informática es la unidad orgánica encargada de lograr que el establecimiento cuente con el soporte informático, mecanización e integración de los sistemas de información requeridos para contribuir a la eficiencia de los procesos organizacionales.

La Oficina de Informática cuenta con 02 Unidades funcionales:

1. Unidad Funcional de Desarrollo de Sistemas
  - Área de Producción
  - Área de Desarrollo
  - Analista de Control de Calidad
2. Unidad Funcional de Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones
  - Área de Soporte Técnico
  - Área de Redes y Telecomunicaciones
  - Área de Bases de Datos y Servidores

Adicionalmente, la Oficina de Informática cuenta con un Especialista en Seguridad de la Informática, quien coordina la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en la institución.

Se observa que el personal que labora en el área de Informática presenta barreras de comunicación que impiden el adecuado manejo, control y expresión de las emociones.

## **II. Problema de investigación**

## 2.1. Aproximación temática

Para los autores Fernández, Ramos, Vera, Extremera y Salovey (1997) indicaron que los trabajos de investigación sobre IE, han presentado un esfuerzo valioso ya sea de forma cualitativa, por el grado de elaboración teórica y también desde una perspectiva cuantitativa.

Al respecto afirman, que existen modelos de inteligencia emocional; los modelos mixtos y el de habilidades, primeramente concertó dimensiones de la personalidad del optimismo y la capacidad de automotivación con habilidades emocionales según indican Goleman (1995), Bar-On (1997) y Goleman (1998) en Fernández *et al* (1997). Por otro lado en relación a un guía de habilidad o rasgo de la personalidad se concentrar en el proceso emocional de la información y el estudio de las capacidades, relacionadas con dicho procesamiento, según indicaron Pérez, Petrides y Furnham (2007, p.80), Soldevilla, Del Arco, Fortes, Filella y Oriol (2013, p.111) en Martin (2011, p.3).

Otro autor considera la inteligencia emocional en el trabajo de la siguiente manera:

En la perspectiva de la IE en el trabajo, los empleados de una empresa tienen como responsabilidad aumentar su propia IE, mediante el desarrollo de su autoconciencia, su control de las emociones y su automotivación. Igualmente responden del uso que hacen de la IE en las relaciones con los demás, desarrollando técnicas de comunicación eficaces, un buen conocimiento interpersonal y ayudando a los demás a ayudarse a sí mismos. Además, todos se sirven de esta inteligencia para aplicar todas las mejoras a la organización.

El fomento y el desarrollo de la inteligencia emocional en el trabajo empiezan por uno mismo, reconociendo su importancia y utilidad, comprometiéndose con el cambio y el reconocimiento como expresiones de voluntad en procura de la construcción de un mundo más viable para los seres humanos mediatizando la tolerancia y el respeto, subyacente de la dignidad humana

La IE es importante en las mejoras de la organización, tal como Rico (2002) señaló en el artículo la inteligencia emocional en el trabajo, de Hendrie Weisinger (p. 104).

Según Bar-On (1997) en Bisquerra (2009, p.133) consideró que la inteligencia emocional y social es una agrupación de habilidades que impactan en la adecuación y el abordaje ante las peticiones y exigencias del medio con sus componentes; (a) intrapersonal, autoconciencia emocional, asertividad, autoestima, autorrealización, independencia; (b) interpersonal, empatía, relaciones interpersonales, responsabilidad social; (c) adaptabilidad, solución de problemas, prueba de realidad, flexibilidad; (d) gestión de estrés, tolerancia al estrés, control de la impulsividad y por último (e) estado de ánimo general, felicidad, optimismo, estableciendo que la inteligencia emocional tiene como principio la personalidad del sujeto.

La inteligencia emocional es la habilidad para considerar y distinguir los sentimientos de manera conveniente y concreta, disposición para asimilar y comprender de forma óptima teniendo la capacidad para moderar y transformar su estado de ánimo o el de los demás. Mayer y Salovey (1997), Mayer, Caruso y Salovey (2000) y Hernández (2014) quien propuso que la inteligencia emocional facultaría producir e incorporar de forma adecuada los pensamientos intrusivos y rumiativos que van habitualmente en las situaciones fuertemente estresantes o los que se someten a un estrés normal y están presentes en población no clínica.(pp. 155-160)

Según Mayer y Salovey (1997) refirieron que una lógica de la inteligencia en la psicología debe definir, medir, documentar parcial o completamente su independencia de otras inteligencias conocidas demostrando que predice algunos criterios del mundo real, compuesta por las habilidades de entender, evaluar y manifestar emociones con precisión, que le posibilite conceder y producir sentimientos que les favorezcan el pensamiento, comprensión de las emociones, conocimiento y regulación emocional y les ayude a promover su desarrollo emocional intelectual.

Las cuatro fases es un proceso de información emocional, por medio del manejo cognitivo y guiado en base de una habito psicomotriz, para reconocer, incorporar, comprender, por último, conducir (controlar y regular) las emociones, según Mayer, Salovey y Caruso (2000).

Este modelo está formado en base de las competencias obtenidas en la fase con anterioridad. Estas capacidades son la percepción y la identificación

emocional. En términos de desarrollo, la construcción emocional comienza con la percepción de la demanda emocional de los infantes. A medida que la persona madura, esta habilidad se refina y aumenta el rango de las emociones pudiendo ser percibidas.

Según los autores Mestre, Brackett, Guil y Salovey (2014) indicaron que la inteligencia emocional, es el reconocimiento, empleo, entendimiento, y conducción de fase emocional de uno mismo y de los demás a fin de solucionar conflictos y normalizar la conducta.

Para Pérez *et al*, 2007 en López (2015) la naturaleza de la inteligencia emocional, se basa en facetas, tales como adaptabilidad, asertividad, expresión de las emociones, gestión de las emociones, percepción de emociones, regulación de emociones, impulsividad, aptitudes para la relación, autoestima, automotivación, competencia social, manejo del estrés, y como rasgo la empatía, felicidad y optimismo, los autores sustentan un modelo mixto.

Así mismo, la inteligencia emocional en el sector empresarial, según Goleman (1998) citó una serie de estudios realizados en empresas en donde destaca la importancia de la inteligencia emocional en el desempeño de los trabajadores, así como un factor predictivo de permanencia, o no en los puestos de trabajo. En un estudio de 188 empresas indica que de todas las capacidades personales que generaban un desempeño sobresaliente dentro de estas organizaciones, la inteligencia emocional resultó tener el doble de importancia que las demás capacidades para desempeñar trabajos en todos los niveles.

Según el análisis situacional de los servicios del establecimiento de salud en estudio, se pudo conocer la gran demanda de atención en los servicios de consulta externa e incremento que registran un total de 19,345 a diciembre 2009 un total de 19,673 a diciembre 2010, un total de 21,640 a diciembre 2011 un total de 21,567 a diciembre 2012, un total de 24,059 a diciembre 2013 un total de 26,188 a diciembre 2014, 27,210 pacientes atendidos a diciembre 2015 y a diciembre 2016 un total de 30,832, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (2017), para lo cual se requiere que el proceso de información de datos estén en óptimas condiciones, es entonces que la Oficina de Informática recibe usuarios de las diferentes unidades funciones para la atención de pacientes, tales como generación de citas, registro de atención de facturación de

medicinas, registros de Formato Único de Atención (FUA) de pacientes del Seguro Integral de Salud (SIS) o Fondo Intangible Solidario de Salud (FISSAL), además de servicio de usuarios asistenciales y administrativos.

Correspondiendo a diferentes áreas, tales como la Jefatura Institucional, Sub Jefatura, Secretaria General, Oficina de Asesoría Jurídica, Oficina de Comunicaciones, Oficina General de Administración, con sus oficinas de Contabilidad, Recursos Humanos, Oficina de Ingeniería, Mantenimiento y Servicios que comprende la Unidad Funcional de Ingeniería y Mantenimiento con sus áreas de Electricidad, Electrónica, Albañilería, Casa de Fuerza, Mecánica, Carpintería, en cuanto a las Oficina de Logística la Unidad de Almacén, Unidad de Adquisiciones, Unidad de Control Patrimonial, considerados como áreas administrativas y de servicios.

En el área asistencial corresponde a la Dirección de Medicina los departamentos y servicios de Medicina Paliativa y Tratamiento del Dolor, Quimioterapia, Oncología Pediátrica, Especialidades Médicas, Comité de Infectología, Psicología, Gastroenterología, Neurología, Neumología, como segundo grupo la Dirección de Cirugía, Ginecología, Urología, Tórax, Mamas y Tejidos Blandos, Abdomen, Cabeza y Cuello, Especialidades Quirúrgicas, Neurocirugía.

El tercer grupo lo forma la Dirección de control del cáncer con las unidades funcionales de Medicina Crítica, emergencia, el cuarto conformado por la Dirección de Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento con las sub áreas de Patología, Laboratorio Clínico, Gestión de la Calidad, Área de Toma de Muestras, Banco de Sangre, Bioquímica, Hematología, Hematología Especial, Inmunología, Microbiología, Inmunohistoquímica, Patología Quirúrgica, Genética, Citometría de Flujo. Los departamentos de Radiodiagnóstico, Farmacia, Atención de Servicios al Paciente (Nutrición, Oficina de Seguros, Archivo de Historias Clínicas, Hospitalización, Unidad de Trabajo Social, Unidad de Evaluación Económica, Consultorios Externos y Servicio Bajo Tarifario Diferenciado).

Por último la Dirección de Radioterapia (Departamento de Radioterapia y Medicina Nuclear) entre otras, cada una con la exigencia en la atención de sus requerimientos e incidencias, para la atención mensual de resultados inmediatos y oportuno, en la que el personal tanto profesional y técnico en informática debe

resolver el problema inmediatamente de acuerdo a las prioridades del usuario lo que ocasiona en circunstancias conflictos en las coordinaciones con el área solicitante, entonces vemos conveniente e importante el analizar como el personal logra percibir, comprender, conocer y regular sus emociones, motivo principal de la investigación.

De acuerdo a la investigación nos llevó a realizar la siguiente pregunta orientadoras de:

- ¿Cómo perciben, comprenden, conocen y regulan su inteligencia emocional los trabajadores de la Oficina de Informática de un establecimiento de salud?.

## **2.2. Formulación del problema de investigación**

### **2.2.1. Problema general.**

1. ¿Cuál es la percepción de la inteligencia emocional del personal de la oficina de informática de un establecimiento de salud del distrito de Lima?

### **2.2.2. Problemas específicos.**

De dicho problema obtenemos otras formulaciones específicas:

1. ¿Cuáles son los factores de la inteligencia emocional, del personal de la oficina de informática, de un establecimiento de salud de Lima?
2. ¿Cómo es el proceso de la inteligencia emocional del personal de la oficina de informática de un establecimiento de salud?.

## **2.3. Justificación**

Según el planteamiento teórico, se realizó la presente investigación, con la finalidad de contribuir en el conocimiento científico de la Inteligencia Emocional en el ámbito laboral de acuerdo a como va a generar el enriquecimiento de las teorías nuevas respecto a la percepción de la inteligencia emocional que se desarrolló en el entorno laboral de la Oficina de Informática de un establecimiento de salud.

Y debido a la necesidad de crear un procedimiento de investigación de datos porque se revisó información y existe carencia de estudios cualitativos enfocados en este tema, es entonces que su análisis permitirá brindar un aporte al conocimiento.

A través del análisis de los resultados se logró detectar algunos factores que condicionan los aspectos de la inteligencia emocional del personal, se encontró caminos que van a permitir identificar y mejorar las habilidades en el desarrollo de actividades, resolución de conflictos del personal con mayor eficiencia y productividad en la organización.

A nivel metodológico de igual manera se identificó la percepción del personal de informática sobre la inteligencia emocional lo cual permitirá a la institución tomar medidas que mejoren el desarrollo de sus funciones al sentirse satisfechos con la labor que realizan, siendo su responsabilidad de brindar el servicio informático y tecnológico a las diferentes unidades de la institución contribuyendo a un manejo de información actualizada y veraz.

El presente estudio logró brindar una información viable que servirá a los directivos de la institución el dar a conocer posibles actividades de cambio o estrategias que puedan ofrecer al trabajador en relación a mejorar las relaciones interpersonales, manejo de conflictos y buen trato en la calidad de atención de los usuarios.

A nivel individual se producen cambios organizacionales, que se manifiesta en las habilidades personales, como el autoconocimiento y autocontrol, que las personas emocionalmente inteligentes proceden a ejecutar en un ejercicio de introspección positivo, posteriormente pueden comunicar sus impresiones positivamente por medio de la comunicación con los demás. Las actitudes positivas, tales como el sentido de pertenencia, la motivación hacia el trabajo y el compromiso con la empresa u organización de los individuos, pueden lograrse con la incorporación de prácticas de inteligencia emocional. Como también el desarrollo humano individual se ve impulsado por la incorporación la inteligencia emocional en el trabajo, considerando que el buen manejo de los sentimientos, emociones y habilidades humanas es la clave del funcionamiento de las organizaciones, y de la vida general de las personas, es así que cuando las personas aprenden a utilizar la inteligencia emocional de manera asertiva, interactúan con respeto mutuo siendo esto beneficioso en sus relaciones interpersonales y familiares.

Considerando que en la actualidad no solo es importante la inteligencia por su formación académica o experiencia, sino por la manera en como las personas

se relacionan con ellos mismos y con los demás, permitiéndole una buena adaptación a los cambios.

En la investigación presentaron algunas limitaciones, en el área teórica, debido a que existe debilidades como la escasez de material relacionado a investigaciones de tipo cualitativo en la inteligencia emocional en el trabajador, en el orden metodológico, el análisis que se realiza a través de las entrevistas o que pueden generar ambigüedades en la construcción teórica, por ser un tema innovador al realizar la triangulación de la información se pueden generar contradicciones conceptuales entre los autores y los entrevistados, sin embargo a pesar de ello espero lograr la generación de conocimiento.

A nivel práctico consiguió identificar el manejo de la inteligencia emocional, lo cual permitirá el logro de personas altamente efectivas, líderes en el grupo, satisfechos en la atención al usuario, competentes en el manejo de conflictos y ambiente laboral óptimo para el desarrollo de sus actividades laborales.

En cuanto a la utilidad legal, tiene un fundamento en la Organización Internacional del trabajo (OIT) considera que el estrés laboral puede representar pérdidas entre 0.5 y 3.5 % del Producto Bruto Interno PBI en todos los países, motivo por el cual recomienda que se den programas direccionados en las organizaciones a fin de poder disminuirlo. El 70% de las personas que trabajan en empresas privadas y estatales presentando manifestaciones de estrés, considerando como uno de los motivos las dificultades en el manejo de la resolución de conflictos en el entorno laboral, actualmente se está poniendo énfasis en las organizaciones para tomar mayor importancia al tema de inteligencia emocional.

Al respecto, la OIT en la década de los 80 decía, "Los factores psicosociales en el trabajo es la interacción del trabajo, con su medio ambiente, la satisfacción y las condiciones de organización, por una parte, y la otra son las capacidades del trabajador, necesidades, cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, las percepciones y experiencias, tienen influencia en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo" (OIT, 1986, p. 3, citado en Confederación de Empresarios de Malaga, CEM, 2014),

Por otro lado como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización, la exposición a los riesgos

los obstáculos o contratiempos, contribuye en el conocimiento de sí mismo, para trabajar en equipo. El deseo de contribuir en la identificación de la inteligencia emocional del personal permite el desarrollo de las competencias en el entorno laboral, favorece el ámbito social, humanístico, de la salud y facilita opciones de solución ante los eventos analizados. Asimismo, la metodología e instrumentos utilizados serán un referente para nuevas investigaciones.

## **2.6. Objetivo**

### **2.6.1. Objetivo general.**

1. Determinar las características de la inteligencia emocional en el personal de la oficina de la informática de un establecimiento de salud, Lima - 2016.

### **2.6.2. Objetivo específico.**

1. Identificar los factores emocionales que contribuyen en el desarrollo de la inteligencia emocional, de los trabajadores de la oficina de informática, de un establecimiento de salud de Lima.
2. Analizar el proceso de la inteligencia emocional del personal de la oficina de informática de un establecimiento de salud del distrito de Lima.

## **2.7. Hipótesis**

Por la naturaleza del estudio, cualitativo no se planteó hipótesis a verificar, en algunos casos, por el contrario se espera surja del análisis de datos, o si se formula, está se irá modificando durante el proceso, con la finalidad de no estrechar la perspectiva y visión de la realidad (Martínez, 2006, p.132).

### **III. Marco metodológico**

### 3.1 . Metodología

La investigación cualitativa exige el reconocimiento de múltiples realidades y trata de capturar la perspectiva del investigado. Según Fetterman (1989), consideró que la documentación de múltiples perspectivas de la realidad, era crucial para entender por qué la gente piensa y actúa de diferentes formas. De acuerdo a Pelekais (2000), refirió que la investigación cualitativa ofrece al investigador métodos y herramientas viables y confiables para hacer de la investigación una fuente de información para la toma de decisiones.

En su trabajo de investigación Strauss y Corbin (1990) señalaron que los métodos cualitativos de investigación han demostrado ser efectivos para estudiar la vida de las personas, la historia, el comportamiento, el funcionamiento organizacional, los movimientos sociales y las relaciones internacionales.

Para Gay (1996, pp. 214, 215) mencionó algunos factores básicos de la investigación cualitativa: (a) Propósito: explicar y obtener conocimiento profundo de un fenómeno a través de la obtención de datos extensos narrativos; (b) Diseño y el método: flexible, se especifica en términos generales en el desarrollo del estudio. Puede haber o no intervención y el mínimo de distracción; (c) Estrategia de recolección de datos: recolección de documentos, observación participativa, entrevistas informales y no estructuradas, notas de campo detalladas y extensas; (d) Interpretación de los datos: conclusiones tentativas y revisiones se van dando sobre la marcha del estudio, generalizaciones especulativas o simplemente no se dan y (e) Tendencias: estudios más estructurados. Incremento en la aplicación de las dos estrategias de investigación en un mismo estudio.

En la presente investigación se recurrió a la metodología cualitativa interpretativa, la cual se utiliza para estudiar como las personas ven, entienden y construyen su mundo, de acuerdo a los expresado por Hernández (1995), quien refirió al respecto, los métodos cualitativos han despertado interés debido a los diferentes marcos epistemológicos para conceptualizar la naturaleza del conocimiento de la realidad social y los procedimientos para captar estos fenómenos. Considera la planificación de pasos a seguir para dar respuesta a la interrogante de investigación.

Se planteó la investigación hacia dos unidades temáticas, sin embargo en el transcurso del desarrollo del estudio si puede darse el caso, se permitirá

incorporar alguna otra unidad que logre identificar la inteligencia emocional en el desarrollo de sus funciones de los trabajadores.

Se investigará los aspectos enfocados en las relaciones interpersonales que tiene que ver con la comunicación, empatía, confianza, respeto y otros aspectos del lado humano que puedan fluir como parte del estudio que permita conocer cómo el personal de la oficina de informática identifica sus emociones en ellos mismo, en sus compañeros y en los demás consiguiendo resolver los conflictos efectivamente o no, en el equipo interdisciplinario dentro de la unidad de atención de un establecimiento de salud (Tazón, García y Aseguinolaza, 2009).

Primeramente se toma en cuenta a la unidad que se quiere examinar, principalmente de quien captaremos la información y que por su naturaleza viene a depender del objetivo del estudio, siendo entonces los elementos de la población (Seijas, 1999).

En la investigación la unidad a considerar con los 31 trabajadores de la oficina de informática incluidos ingenieros de sistemas y técnicos en informática a los cuales se pretende identificar, describir, observar y analizar su inteligencia emocional en el entorno laboral y desarrollo de sus funciones, de los cuales se toma 10 sujetos voluntarios.

Se ha considerado a la inteligencia emocional como segunda unidad temática en los aspectos que logren definir el manejo de las emociones y considerando además los factores emocionales y los factores de comunicación que intervienen.

Se utilizó la investigación de enfoque cualitativa, la cual aplica el método científico inductivo, orientado a la comprensión, según Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Para Taylor y Bogdan (1990, p.20), Tomado de Monje (2011) considera las características del enfoque cualitativo que guía la investigación, (a) inductivo porque parte de datos para desarrollar comprensión, conceptos y teoría, no para evaluar modelos, hipótesis o teorías preconcebidos; (b) holística porque estudia personas, escenarios, grupos no reductibles a variables; considerados como un todo; (c) naturalista por la interacción con informantes de modo natural y no intrusivo, conversación normal en entrevistas, no intercambio formal de preguntas y respuestas; (d) descriptiva porque se centra en el análisis en descripción,

observación de fenómenos y cosas observadas, (e) emic, perspectiva del actor, comprender a las personas dentro de su propio marco de referencia y (f) comprensiva porque no busca la verdad o moralidad sino la de las perspectivas del actor social (p.11).

Con respecto a la orientación de la investigación, Bartolomé (1992) refirió "el objeto de la investigación cualitativa puede tener múltiples respuestas; comprender en profundidad conductas naturales, situaciones sociales, significados, procesos, patrones, etc", p.17. de igual modo para Taylor y Borgan (1986) citado en Bartolomé (1992) refirieron que la investigación cualitativa está orientada a la comprensión de las personas dentro de su propio contexto. Es así que nuestra investigación encamina el estudio a la comprensión.

### **3.1.1. Tipo de estudio.**

El tipo de estudio aplicado es no experimental orientado a lograr el objetivo general de la comprensión del manejo de la inteligencia emocional en el desarrollo de las actividades del personal de la Oficina de Informática, fue de campo por que pretendió observar y recolectar directamente la información.

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, según señaló Kerlinger (1979) es la búsqueda sistemática y empírica en que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención directa y se observan tal cual en su contexto natural (p.504).

### **3.1.2. Diseño.**

Basado en un diseño fenomenológico, enfocado en las experiencias individuales subjetivas de los participantes. La indagación de los diseños reside en las experiencias de los participantes. Hernández *et al* (2014). Permitiendo enfocar en las experiencias individuales subjetivas del personal en el desarrollo de actividades en la Oficina de Informática de un establecimiento de salud.

Las premisas en las que se fundamenta el diseño es (a) describe y entiende los fenómenos desde la perspectiva individual y colectiva de los participantes; (b) basada en el análisis de discursos y temas hacia la búsqueda de sus significados;

(c) a través de la intuición, imaginación y estructuración del investigador se logra aprender la experiencia de los participantes y (d) contextualiza la experiencia vivida en función del momento en que sucedió, el escenario, la personas que vivenciaron la experiencia y los lazos generados en las mismas. Creswell, Merrens, Álvarez (citado en Hernández *et al.*, 2014).

Entonces el estudio presentó como fenómeno el estudiar la inteligencia emocional del personal de informática, con la finalidad de describir el fenómeno, centrada en el estudio de las percepciones, discutir, comprender y analizar los resultados obtenidos de la investigación para compararlos, contraponer, complementar y entender, con los hallazgos de otros investigadores las posibles diferencias o similitudes sobre el manejo de las emociones y el desarrollo de la inteligencia emocional en el entorno laboral.

Conforme a su ubicación en el tiempo fue un estudio de tipo Transversal, basado en la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único, con el propósito de describir la variable y analizarla en un momento dado. (Hernández, *et al* (2014).

### **3.2 . Escenario de estudio**

La Oficina de Informática es un órgano de apoyo y depende orgánicamente de la Oficina General de Administración. Brinda atención de lunes a domingo de 7.00 a.m. a 7.00 p.m., en turnos rotativos. Formado por dos ambientes físicos, en el primero funciona la oficina de la Dirección Ejecutiva de la Oficina de Informática y la Unidad Funcional de Desarrollo de Sistemas de la Información conformada por la Unidad de Desarrollo y la Unidad de Calidad, en el segundo ambiente se encuentra la Unidad Funcional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, integrada por la Unidad de Soporte Técnico y la Unidad de Redes, de un establecimiento de salud del distrito de Lima. Se esperó la participación voluntaria de los participantes entre profesionales y técnicos de informática, al servicio de usuarios asistenciales y administrativos entre médicos, biólogos tecnólogos médicos, enfermeras, asistente social, psicólogo, contadores, técnicos administrativos, auxiliares entre otros; pertenecientes a diferentes áreas, tales como la Jefatura Institucional, Sub Jefatura, Secretaria General, Oficina de Asesoría Jurídica, Oficina de Comunicaciones, Oficina General de Administración,

con sus oficinas de Contabilidad, Recursos Humanos, Oficina de Ingeniería, Mantenimiento y Servicios que comprende la Unidad Funcional de Ingeniería y Mantenimiento con sus áreas de Electricidad, Electrónica, Albañilería, Casa de Fuerza, Mecánica, Carpintería, en cuanto a las Oficina de Logística comprende la Unidad de Almacén, Unidad de Adquisiciones, Unidad de Control Patrimonial, considerados como áreas administrativas y de servicios.

En cuanto a las áreas asistenciales corresponde la Dirección de Medicina, Dirección de Cirugía, Dirección de Control del Cáncer, Dirección de Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento, por último la Dirección de Radioterapia (Departamento de Radioterapia y Medicina Nuclear), entre otras, cada área con la exigencia en la atención de sus requerimientos e incidencias, de forma mensual de resultados inmediatos y oportuno, en la que el personal debe resolver el problema de acuerdo a las prioridades del usuario lo que ocasiona en circunstancias conflictos en las coordinaciones con el área solicitante, entonces vemos conveniente e importante el analizar como el personal logra percibir, comprender, conocer y regular sus emociones, motivo principal de la investigación.

### **3.3 . Caracterización de sujetos**

La Oficina de Informática está conformado por 31 personas, de los cuales nueve son profesionales de ingeniería de sistemas, 21 son técnicos informáticos, 01 personal técnico administrativo, la participación de los sujetos es voluntaria, previa firma de la hoja de consentimiento informado. Ver Anexo B.

Los criterios de inclusión fueron:

- Personal profesional o técnico de informática que sea recurso disponible y accesible al proceso materia de investigación.
- Personal profesional o técnico de informática, cuya experiencia y con vínculo laboral tenga una antigüedad de 2 meses a mas, a fin de que pueda recordar mayores detalles en el desarrollo de sus funciones.
- Hombres y mujeres sin distinción

Los criterios de exclusión fueron:

- Personal que se encuentre con licencia por enfermedad, maternidad o discapacidad.
- Personal con menos de 2 meses de trabajo
- Personal que se encuentre de vacaciones
- Personal practicante o que no trabaje en el servicio.

El "muestreo por conveniencia" se empleó en la investigación, ya que "tiene su origen en consideraciones de tipo práctico en las cuales se busca obtener la mejor información en el menor tiempo posible, de acuerdo con las circunstancias concretas que rodean tanto al investigador como a los sujetos o grupos investigados" (Sandoval, 1996, p.119).

### **3.4 . Trayectoria metodológica**

Los procedimientos realizados para el desarrollo de la investigación inicialmente fueron el de solicitar las autorizaciones con la entidad, sin embargo dicho permiso ha sido aceptado verbalmente por el Jefe de la Oficina y se procede a la ejecución del recojo de datos de lunes a sábado los meses de julio a noviembre y observando los momentos de menor afluencia de usuarios, para no interrumpir las labores, con la aceptación y firma del consentimiento informado de cada uno de los integrantes de la investigación, se realiza entonces la entrevista a profundidad utilizando seudónimos para cada uno de ellos y con la previa autorización se procedió a grabar.

Palacios y Corral (2010) recomiendan pasos a seguir en el diseño fenomenológico, como (a) La pregunta y orientación metodológica: cuyo propósito de la investigación es analizar ¿Cuál es la percepción de la IE en el desarrollo de actividades el personal de la oficina de informática?, conforme al método a estudiar las experiencias vividas por los participantes; (b) Posicionamiento del investigador: en relación a experiencias vividas por otros, la investigadora adoptará el enfoque empírico, donde se asumirá una perspectiva descriptiva. Al respecto, Hernández (2014) refirió que el analista "hace a un lado" sus experiencias para visualizar una nueva perspectiva del fenómeno o problema de estudio (p. 494); (c) Muestreo: en la investigación cualitativa no existe el cálculo

muestral, señalaron Fernández y Vilchez (2009); (d) Recolección de datos: estudia el problema en su entorno natural, es necesario el uso de diversas formas de recogida de datos “que describan los momentos problemáticos y cotidianos, así como su significados en las vidas de los individuos investigados” (Cubo, Martín y Ramos, 2011, p. 389).

Se empleó la observación y la entrevista en profundidad; (e) Triangulación: se aplicará a los datos obtenidos de las técnicas utilizadas como estrategia para añadir rigor a la investigación. El desarrollo de una investigación cualitativa posee mayor riqueza, amplitud y profundidad de datos, si proviene de diferentes actores del proceso, de distintas fuentes y de una mayor variedad de formas de recolección. (Hernández *et al.* 2014, p. 417).

Al respecto se considera entrevista a un gestor en recursos humanos, un profesional en psicología y un profesional de ciencias informáticas; (f) Análisis de datos: para lograr la esencia de la experiencia de los participantes, se siguió un proceso de lectura, reflexión, escritura y reescritura según la propuesta de Giorgi (citado en Palacios y Corral, 2010) donde se desarrolla categorías y subcategorías.

Primeramente permite identificar unidades de significado de los textos transcritos, evitando su interpretación precoz. luego, se agrupará las unidades de significados comunes, dando origen a grupos de significado, de los cuales se interpretará e identificará las categorías y subcategorías que permitan mostrar ¿Cuál es la percepción de la inteligencia emocional en el desarrollo de actividades el personal?; (g) Resultados; en el que desarrolló una narrativa general que incluyó las categorías y temas comunes con extracciones de los discursos, a lo que Palacios y Corral (2010) definen como “nodos fenomenológicos”; (h) Criterios de calidad como la triangulación de datos. Creswell *et al.* (Citados en Hernández *et al.* 2014) sugieren validar la narrativa y descripción de las experiencias junto con los participantes.

### **3.5 . Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

Luego de obtenido la autorización del proyecto, se da inició al recojo de información, siguiendo criterios de selección y muestreo propuestos, previamente el participante voluntario firmó la hoja de consentimiento informado.

La estructura de la hoja de consentimiento se estructuró, consignado el título, el objetivo general de la investigación, condiciones de confidencialidad, datos generales y el consentimiento de participación al proyecto. Los procedimientos para el desarrollo de la investigación, se detalla a continuación.

#### **3.5.1. Observación.**

Como técnica se emplea la observación participante a través de la inmersión en la realidad social que analiza.

Según Goetz y Lecompte (1998) en Campoy (2009), la observación participante viene a ser la práctica que consiste en convivir entre la gente que uno estudia, llegar a conocerlos, conocer su lenguaje y sus formas de vida a través de un intrusa y continua interacción con ellos en la vida diaria.

Los principios de la observación participante a considerar según Goetz y Lecompte (1998) en Campoy (2009) son (a) tener un propósito específico, (b) ser planeada cuidadosa y sistemáticamente, (c) llevarse, por escrito, un control cuidadoso, (d) especificarse su duración y frecuencia, (e) seguir los principios básicos de confiabilidad y validez

Rodríguez *et al.* (1999) definieron la observación participante como un "método interactivo de recogida de información que requiere una implicación del observador en los acontecimiento o fenómenos que está observando" (p. 165).

El instrumento fue las notas de campo, a lo que Rodríguez *et al.* (1999) refirió como apuntes que sirven para recordar la observación realizada de tal forma que facilita un estudio posterior y reflexión sobre el problema. Así mismo, considera tomar notas breves para recordar lo visto, como una ayuda a la escenificación mental, recomienda utilizar palabras clave para la posterior ampliación en la reconstrucción de lo observado, para realizar las reflexiones, añadir comentarios, ideas que ilustren lo observado, pero siempre, esta descripción debe separarse de la interpretación del observador, en cuyo caso se debe registrar y diferenciar mediante el uso de símbolos, como corchetes o

paréntesis, para indicar que se trata de un comentario del investigador, las observaciones serán plasmadas en el instrumento denominado la hoja de registro de observación, se realizó durante el desarrollo de las actividades cotidianas.

### **3.5.2. Entrevista a profundidad.**

Como instrumento a emplear es la Entrevista a profundidad y su instrumento la guía de preguntas, a expertos y gestor de recursos humanos, con metodología de saturación teórica, las mismas que se registran en transcripción, el análisis de documentos, con los actores involucrados para recoger sus testimonios individuales y experiencias. Las entrevistas a profundidad fueron grabadas y transcritas textualmente para luego ser analizadas, de acuerdo a la Guía de entrevista a profundidad (semiestructurada), Anexo A.

De acuerdo a Goetz y Lecompte (1998) en Campoy (2009), en la metodología cualitativa, la entrevista en profundidad se entiende como los encuentros reiterados cara a cara entre el investigador y el entrevistado, que tienen como finalidad conocer la opinión y la perspectiva que un sujeto tiene respecto de su vida, experiencias o situaciones vividas, en nuestro campo de investigación se trató de sus experiencias en el entorno laboral de la oficina de informática.

La aplicación de las técnicas e instrumentos, permitió el logro de los objetivos de la investigación, así como la acogida de nuevas descripciones o hallazgos que van a enriquecer el trabajo. La toma de datos y el acompañamiento para el registro de observaciones se realizará de acuerdo a una programación coordinada con la finalidad que no perjudique las horas de trabajo. Ver Tabla 2.

Tabla 2

*Técnica e instrumento para la recolección de información*

Problema	Objetivo	Técnica	Instrumento
¿Cuál es la percepción de la inteligencia emocional en el desarrollo de actividades el personal de la oficina de informática de un establecimiento de salud del distrito de Surquillo?	Analizar e interpretar las características de la inteligencia emocional en el personal ante el desarrollo de actividades el de la oficina de la informática de un establecimiento de salud del distrito de Surquillo.	1. Entrevista a profundidad. 2. Observación	Guion de entrevista

**3.6 . Tratamiento de la información**

Según Gómez (2012), primero se da el conocimiento de la información, luego se enfoca en centrarse en el análisis y por último se clasifica la información.

Se emplea el desarrollo del diseño cualitativo fenomenológico. En cuanto a la observación de los sujetos, se realizó en el transcurso de la ejecución de sus funciones, anotando los registros de observación las conductas del personal participante. Ver Tabla 3.

Para categorizar o clasificar las partes en relación con el todo, se va a describir categorías o clases significativas e ir diseñando y rediseñando, integrando y reintegrando el todo a las partes, conforme se revisan los datos irán emergiendo el significado de cada sector, evento o dato.

Según Martínez (2006) se inicia con la transcripción de los contenidos de información y dividir luego en unidades temáticas, categorizar es decir clasificar, conceptualizar o codificar mediante un término o expresión que sea claro. (p.140).

Tabla 3

*Diseño cualitativo fenomenológico: elementos del protocolo de investigación*

Pregunta preliminar	¿Cómo perciben, comprenden, conocen y regulan su inteligencia emocional en el desarrollo de sus competencias laborales los trabajadores de la Oficina de Informática?
Método/orientación metodológica	Cualitativo. Fenomenología. Descriptiva (Husserl). Centrada en la experiencia vivida
Consideraciones previas del diseño fenomenológico	Posicionamiento investigador. Empleo de métodos que ayuden a no condicionar la visión del investigador. Destinado a evitar que los datos sean contaminados por las creencias, valores y opiniones previas del investigador
Muestreo	Por conveniencia: Conveniencia personal que labora en la Oficina de Informática de un establecimiento de salud. Teórico: personal profesional y técnico, con estudios en Ingeniería de Sistemas . Con conocimientos informáticos que prestan servicios a los diferentes usuarios de la institución, sometidos a stress y a resolución de problemas inmediatos.
Recogida de datos	Primeras entrevistas no estructuradas Revisión bibliográfica específica del fenómeno Sigüientes entrevistas semiestructuradas. Uso de guía de preguntas construida con los contenidos de las entrevistas no estructuradas.
Análisis de los datos	Identificación de unidades de significado, grupos de significado comunes y desarrollo de temas y subtemas. Propuesta de Giorgi.
Resultados	La inteligencia emocional laboral descrita de acuerdo a los resultados. Los temas van acompañados de segmentos del texto de referencia
Criterios de calidad	Referenciar el criterio empleado, Uso de métodos de triangulación, Congruencia de la pregunta y el método empleado, Verificación de participantes e investigadores externos.

*Nota:* Adaptado de *Fundamentos y desarrollo de un protocolo de investigación fenomenológica en enfermería* por Palacios, D. y Corral, L., 2010. Elsevier 21(02):pp. 68-73. Madrid, España.

Sobre la categorización, señaló Martínez (2006) exige sumergirse mental e intensamente, en la realidad expresada. Cada revisión del material escrito, audición o visión de escenas filmadas, permitirá captar realidades nuevas, detalles no vistos o no valorados (p.140).

Al respecto, refirió Martínez (2006), por cada revisión de datos disponibles es útil ir haciendo anotaciones marginales, subrayando los nombres, verbos, o expresiones significativos, describir e ir poniendo símbolos pictográficos o numéricos, elaborando esquemas de interpretación, diseñando y rediseñando los conceptos (p.140).

Se abordó un enfoque fenomenológico porque partió de una lógica inductiva, cuyas unidades temáticas o categorías genéricas emergieron de los datos (Mayz 2009, p.58).

Para Rodríguez, Gil y García (1999) en la reducción de datos cualitativos, los más representativos y más habituales son la categorización y la codificación.

Incluso el análisis de datos cualitativos se caracteriza precisamente por apoyarse en este tipo de tareas (p. 205).

La categorización según refirió Mayz (2009) se elabora a partir de los antecedentes recogidos en el marco teórico, se establecen las ideas o tópicos más sobresalientes que deberían ser consultados, investigados, recopilados en terreno, haciendo una lista con ellos (p.61).

Taylor y Bogdan (1987) propusieron para el análisis de la investigación cualitativa un enfoque basado en tres momentos (a) descubrimiento, (b) codificación y (c) relativización. (pp. 160-174). Ver Tabla 4.

Tabla 4

*Análisis de la información en la Investigación cualitativa*

Etapa	Actividad
Descubrimiento (Seleccionar temas revisando todos los datos posibles de cada una de las entrevistas)	Lea repetidamente sus datos Siga pistas de temas, intuiciones, interpretaciones e ideas Busque los temas emergentes Elabore tipologías Desarrolle conceptos y proposiciones teóricas Lea el material Bibliográfico Desarrolle una guía de la historia
Codificación (Reunir y analizar los datos que se refieren a temas, ideas, conceptos, interpretaciones)	Desarrolle categorías de codificación Codifique todos los datos Separe los datos pertenecientes a las diferentes categorías de codificación Refine su análisis Datos solicitados o no solicitados
Relativización de los datos (Interpretar en el contexto que fue presentado)	La influencia del observador sobre el escenario Fuentes Nuestros propios supuestos, para entender los datos, se requieren de comprensión de las propias perspectivas.

Adaptado de *"Introducción a los métodos cualitativos de investigación"*. Paidós, 1987. Barcelona, España: Taylor y Bogdan pp. 160-174.

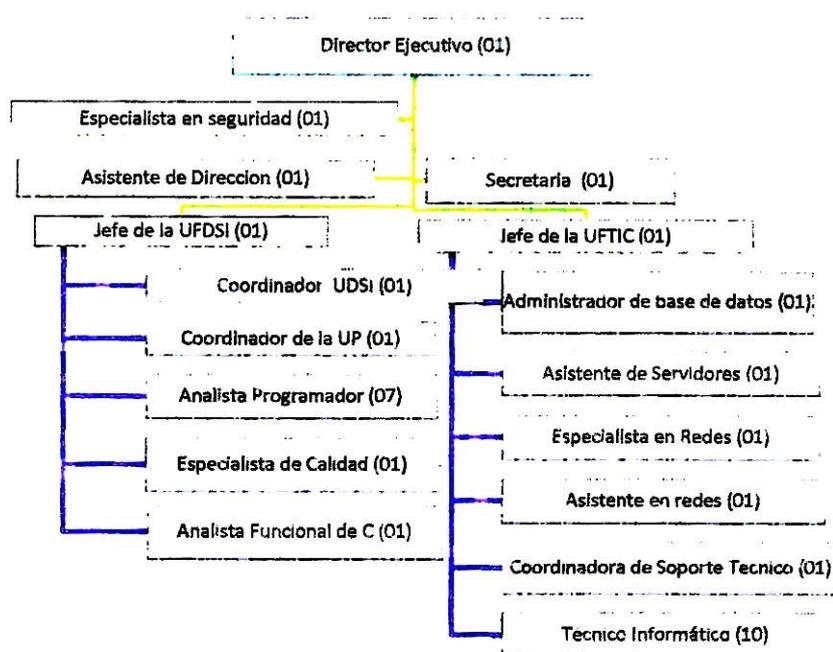
### **3.7 . Mapeamiento**

Schwartz y Jacobs (1984) en Sandoval, 1996, considera el mapeamiento como un cuadro completo de los rasgos más relevantes de la situación o fenómeno objeto de análisis. Es en definitiva, un trabajo de "cartografía social".

En este sentido el proceso de mapeamiento

(...) pretende analizar y es importante saber, a través de este mapeo, quiénes son los líderes, cuáles son los grupos que existen en la comunidad, cuáles son los eventos y situaciones en los que la comunidad se reúne, cuáles son los sitios que la comunidad usa con más frecuencia para encontrarse o agruparse, cuáles son los horarios en los que la comunidad acostumbra a reunirse, cuáles son los lugares más frecuentados tanto por líderes como por personas corrientes, cuáles son los temas y problemas que en la actualidad preocupan a la comunidad, entre otros muchos. (Sandoval, 1996, p.119).

Se realizó en el horario de 8:00 a.m. hasta las 14:00 p.m. de lunes a sábado comprendiendo los meses de julio a noviembre. A través de recopilación de información verbal con consentimiento informado, la entrevista a profundidad, a través de una guía, la grabación, la observación, empleando el registro de cada uno de los sujetos, se recolecto los datos necesarios para su estudio para la identificación y el análisis del mapeo general de la oficina, el reconocimiento de los líderes, grupos, alianzas, entre otros lo cual brindó aporte en la información de la investigación. Ver Figura 7.



*Figura 7. Personal de la oficina de Informática.*

La actividad del profesional de Informática consiste en el apoyo en la ejecución de la programación, implantación, desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información en producción, nuevos desarrollos, administración de los recursos informáticos, comunicación, base de datos, telecomunicación, telemática, servidores y seguridad de la información, además realizan las siguientes actividades específicas:

- Ejecución de implementación, afinamiento y mantenimiento.
- Estudios de requerimiento de información de los diferentes usuarios.
- Diagnóstico de los sistemas informáticos
- Realizar la programación de sistemas basados en estándares de codificación, usos de lenguaje y organización de datos.
- Apoyar en el diseño y modelamiento de datos.

La actividad del técnico en informática, su principal actividad es el brindar el soporte a los equipos y redes informáticas, proporciona asistencia técnica a los usuarios en los servicios de correo, internet, antivirus y realizan las actividades específicas de:

- Diagnosticar la operatividad de los recursos informáticos y comunicacionales.

- Apoyar en las acciones de planificación
- Asistencia técnica y mantenimiento de recursos informáticos
- Soporte técnico y mantenimiento de recursos y base de datos
- Soporte informático y apoyo a usuarios.

### 3.8 . Rigor científico

En la investigación científica se va a considerar como criterio el valor de la verdad la credibilidad, por su aplicabilidad su transparencia, por su consistencia la dependencia neutralidad y confirmabilidad.

El rigor permite valorar la aplicación escrupulosa y científica de los métodos de investigación, y de las técnicas de análisis para la obtención y el procesamiento de los datos (Selltiz, 2000 en Noreña, *et al* 2012).

Al respecto la autora Noreña, *et al* (2012), indicó en algunos casos, "los diseños de estudios cualitativos tienen poca flexibilidad y dureza amenazando el ingenio, versatilidad, sensibilidad de dar significado y contextualizar los fenómenos". También indicó criterios de la investigación cualitativa. Ver Tabla 5.

Tabla 5

#### *Criterios éticos de la investigación cualitativa*

<b>Criterios</b>	<b>Características éticas del criterio</b>
<b>Consentimiento informado</b>	Los participantes deben estar de acuerdo con ser informantes y conocer sus deberes y responsabilidades.
<b>Confidencialidad</b>	Asegurar la protección de la identidad de las personas que participan como informantes
<b>Manejo de riesgos</b>	Este requisito tiene relación con los principios de no maleficencia y beneficencia establecidos para hacer investigación con seres humanos.
<b>Observación participante</b>	La incursión del investigador en el campo exige una responsabilidad ética por los efectos y las consecuencias que pueden derivarse de la interacción establecida con los sujetos participantes del estudio.
<b>Entrevistas</b>	Se trata de una interacción social donde no se deben provocar actitudes que condiciones las respuestas de los participantes.
<b>Grabaciones de audio y video</b>	Deben resguardarse en archivos confidenciales y el investigador necesita ser cauteloso anteponiendo la confidencialidad, el respeto y el anonimato de los participantes.

Tomado de *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa* por Noreña, A., Moreno, N., Rojas, J. y Malpica, D.(2012), Vol. 12, 3. Chia: Colombia, pp.263-274.

Criterios éticos de la investigación cualitativa tomados en cuenta para el cumplimiento de rigor científico, en el desarrollo de todo el proceso del proyecto.

## **IV. Resultados**

#### **4.1 . Descripción de los resultados**

En primer lugar se realizó la transcripción general de las 10 entrevistas de los participantes, cuyos datos de la entrevista, son detallados en el Anexo C, posteriormente se pasó a codificar cada una de las filas como se describe en el Anexo D, del cual se obtuvo 264 filas numeradas, y en cada fila se identificó una palabra o frase clave que nos llevó a ubicar las diferentes unidades.

El segundo paso fue realizar la reducción de las unidades de significado, de los cuales se obtuvo 62 unidades, tales como asertividad, análisis, ansiedad, apertura, autocontrol, calidad de atención, clima organizacional, comprensión, comunicación, concertar, confianza, confort, control, coordinación, cumplimiento, decisión, desempeño, desesperanza, dirigir, dominio, ecuanimidad, educación, educar, emoción, empatía, entendimiento, equilibrio, estrés, euforia, guía, habilidad social, impotencia, inestabilidad, influir, injusticia, interés, intolerancia, liderazgo, madurez, manejo, mejora, motivación, obstáculo, optimizar, percibir, persuasión, presión, proceso, queja, reacción, relaciones humanas, relaciones interpersonales, resistencia, resolución de problemas, respeto, seguridad, sistemas, tolerancia, trabajo en equipo, tranquilidad, trato, a cada se consideró la codificación donde fue ubicada esta unidad.

Posteriormente se pasó a asignar un significado general de acuerdo a las respuestas señaladas por cada uno de los participantes, considerando aquellas que se repiten o presentan similar significado por ejemplo, para la unidad 1, que es la asertividad, fue ubicada en la codificación de entrevistas el Anexo D, fila 43 que dice "... lo que les conlleva a que realicen de buenas maneras sus funciones, entonces es positivo" y en la fila 206 "... contestar o dar una respuesta inadecuada" de ambas codificaciones obtenemos el significado de asertividad como una (a) respuesta adecuada, (b) realizar las cosas bien y con calma, descripción realizada por cada una de las unidades encontradas, en la se trabaja con cada unidad. Ver Anexo E.

Luego una vez identificadas las unidades, se asignó la codificación correspondiente y se dio el significado de acuerdo a la información recogida de los participantes, se detalló cada uno de los códigos resultantes de las 62 unidades de significado identificadas. Ver Anexo F.

Posteriormente se definió operacionalmente las unidades de significados de acuerdo a los datos obtenidos. Ver Anexo G.

En la Tabla 6, se detalló la reducción de datos y se procedió a la formación de las subcategorías, de los cuales se obtuvo 10 sub categorías.

Tabla 6

*Reducción de datos y formación de subcategorías*

<i>Id</i>	<i>Sub Categoría</i>	<i>Unidad de significado</i>
A	Empatía (25, 36, 26, 8, 45)	Interés Entendimiento Comprensión Percibir
B	Habilidades Sociales (31, 9, 46, 55, 1, 54, 56)	Comunicación Persuasión Respeto Asertividad Resolución de problemas Seguridad
C	Coordinación (14, 41, 57, 48, 2)	Mejora Sistemas Procesos Análisis
D	Liderazgo (19, 38, 20, 23, 22, 30)	Dirigir Dominio Educar Educación Guía
E	Calidad en la Atención (6, 62, 43, 49)	Trato Obstáculos Queja
F	Trabajo en Equipo (60, 12, 51, 52,7)	Confort Relaciones Humanas Relaciones Interpersonales Clima Organizacional
G	Motivación (42, 46, 34)	Optimismo Influir
H	Autocontrol (3, 13, 16, 27, 39; 40, 50, 61)	Control Decisión Equilibrio Madurez Manejo Reacción Tranquilidad
I	Estado Emocional (28, 29, 18, 32, 47, 53, 3, 35, 37, 15)	Emoción Estrés Euforia Desesperanza Impotencia Presión Resistencia Ansiedad Injusticia Intolerancia
J	Desempeño (17)	Cumplimiento Desempeño

En el siguiente paso que es la categorización de las subcategorías, se obtuvo la categorización o grupo de categorías de factor social que engloba las unidades de significado de autocontrol, estado emocional, desempeño y motivación, mientras que en la siguiente categoría se consideró al factor personal que encierra a las unidades de empatía, habilidades sociales, coordinación, liderazgo, calidad de atención, trabajo en equipo, como se detalla en la Tabla 7.

Tabla 7

*Categorización de las Subcategorías*

<i>Sub Categoría</i>	<i>Unidad de significado</i>	<i>Categorización o Grupo de Categorías</i>
<i>A</i>	Empatía	I. Factor Social
<i>B</i>	Habilidades Sociales	(H, I, J, G)
<i>C</i>	Coordinación	II. Factor Personal
<i>D</i>	Liderazgo	(A, B, C, D, E, F)
<i>E</i>	Calidad de Atención	
<i>F</i>	Trabajo en Equipo	
<i>G</i>	Motivación	
<i>H</i>	Autocontrol	
<i>I</i>	Estado Emocional	
<i>J</i>	Desempeño	

Resumiendo, surgió dos categorías para considerar en la Inteligencia Emocional, bajo las perspectivas del personal de informática (Martínez, 2006, p.140), y se detallan en la Tabla 8.

Tabla 8

*Categorías surgidas de las perspectivas del personal de informática para valorar su Inteligencia Emocional*

Categorías Genérica o Unidad Temática	Subcategorías	Unidades de significado
Factor Personal (A, B, C,D,E, F)	Empatía	Interés Entendimiento Comprensión Percibir
	Habilidades Sociales	<i>Comunicación</i> <i>Persuasión</i> <i>Respeto</i> <i>Asertividad</i> <i>Resolución de problemas</i> <i>Seguridad</i>
	Coordinación	Mejora Sistemas Procesos
	Liderazgo	Análisis Dirigir Dominio Educar Educación Guía
Factor Social (H, I, J, G)	Calidad de Atención	Trato Obstáculos Queja
	Trabajo en Equipo	Confort Relaciones Humanas Relaciones Interpersonales Clima Organizacional
	Autocontrol	Control Decisión Equilibrio Madurez Manejo Reacción
	Estado Emocional	Tranquilidad Emoción Estrés Euforia Desesperanza Impotencia Presión Resistencia Ansiedad Injusticia Intolerancia
	Desempeño	Cumplimiento Desempeño
	Motivación	Optimismo

Adaptado de *¿Cómo desarrollar, de una manera comprensiva, el análisis de los datos?* Por Mayz C., 2009. Educare. 13 (44) p.61.

Del mismo modo se procedió a realizar la Teorización de Unidades Temáticas, mediante la definición operacional de las unidades de significados y generación de las primeras conclusiones. Ver Anexo H.

#### 4.2 Teorización de las unidades temáticas.

Al respecto, entonces para el personal de la Oficina de Informática conducir y controlar la Inteligencia emocional manifestaron que es primordial generar el interés, el entendimiento, la comprensión al usuario y logre percibir cuál es su requerimiento real para su atención inmediata, generando empatía con el usuario, logran comprender sus requerimientos, además permitirá que no se generen retrasos en la toma de incidencias, en Figura 8.

EMPATIA	INTERES	ENTENDIMIENTO
	COMPRESION	PERCIBIR

*Figura 8.* Empatía: Interés, Entendimiento, Comprensión, Percibir

Del análisis de datos encontrados en el personal de la Oficina de Informática se obtuvo que ellos consideran a la Inteligencia emocional como aquella habilidad de conocer y manejar las emociones y de las otras personas, siendo la comunicación como un punto factor importante ante la resolución de problemas, con las habilidades de persuasión, seguridad, el respeto a los demás y asertividad para el logro de los objetivos, en Figura 9.

HABILIDADES SOCIALES	COMUNICACIÓN	RESPECTO	RESOLUCION DE PROBLEMAS
	PERSUACION	ASERTIVIDAD	SEGURIDAD

*Figura 9.* Habilidades Sociales: Comunicación, Persuasión, Respeto, Asertividad, Resolución de problemas, Seguridad.

En la Inteligencia emocional consideraron importante las habilidades de coordinación con la finalidad de mejorar los procesos, el análisis de los sistemas que permitan mayor eficacia en la toma de las incidencias y logren una atención inmediata de los requerimientos de los usuarios, en Figura 10.

COORDINACION	MEJORA	PROCESOS
	SISTEMAS	ANALISIS

*Figura 10.* Coordinación: Mejora, sistemas, proceso, análisis

El liderazgo de los gestores presentó un rol importante, que permite ser la guía, genera la motivación, optimiza los logros, influye, dirige, educa y acepta el dominio de los conocimientos, un líder con el control de sus emociones posibilita que su equipo desarrolle mejores destrezas y habilidades, en Figura 11.

LIDERAZGO	DIRIGIR	EDUCACION
	DOMINIO	GUIA
	EDUCAR	

*Figura 11.* Liderazgo: Dirigir, Dominio, Educar, Educación, Guía

Manifestaron también que es importante la atención inmediata de los requerimientos de los usuarios, para no generar obstáculos en los procesos del sistema y con la finalidad de minimizar o eliminar por completo las quejas de los usuarios, los mismos que requieren un trato agradable y calidad en la atención, en Figura 12.

CALIDAD DE ATENCION	TRATO	OBSTACULOS	QUEJA
---------------------	-------	------------	-------

*Figura 12.* Calidad en la atención: Trato, Obstáculos, Queja

AUTOCONTROL	CONTROL	EQUILIBRIO	MANEJO	
	DECISION	MADUREZ	REACCION	TRANQUILIDAD

*Figura 15.* Autocontrol: Control, Decisión, Equilibrio, Madurez, Manejo, Reacción, Tranquilidad.

Mediante la mejora de procesos el personal de informática manifiesta poder tener mayor capacidad de resolución de problemas y conflictos, además de minimizar el estado emocional de estrés, presión laboral, resistencia a los cambios, ansiedad, impulsividad, injusticia, desesperanza, impotencia, intolerancia, entre otras emociones que perjudican su estado emocional y están presentes en la atención a los usuarios y en el trato con sus compañeros, en Figura 16.

ESTADO EMOCIONAL	EMOCION	EUFORIA	IMPOTENCIA	RESISTENCIA	INJUSTICIA
	ESTRES	DESESPERANZA	PRESION	ANSIEDAD	INTOLERANCIA

*Figura 16.* Estado emocional: Emoción, Estrés, Euforia, Desesperanza, Impotencia, Presión, Resistencia, Ansiedad, Injusticia, Intolerancia

El personal de la Oficina de Informática, se encuentra dispuesto a desarrollar sus habilidades, ampliar sus recursos de la Inteligencia Emocional para el cumplimiento de sus funciones y el desempeño laboral, con la finalidad de conseguir el logro de los objetivos institucionales, en Figura 17.

DESEMPEÑO	CUMPLIMIENTO	HABILIDAD
-----------	--------------	-----------

*Figura 17.* Desempeño: Cumplimiento, Habilidad.

Luego, se identificó la segunda categoría; el factor personal, el mismo que incluye a las subcategorías de empatía, habilidades sociales, coordinación, liderazgo, calidad de atención y trabajo en equipo, participó un profesional psicólogo, un profesor universitario de la facultad de ingeniería un gestor de recursos humanos. Ver Tabla 10.

Tabla 10

*Generación de las primeras conclusiones, según la triangulación, categoría 2.*

Categoría de Análisis	Entrevistado Profesional Psicólogo	Entrevistado Profesional Profesor de Ingeniería	Gestor de Recursos Humanos	Resumen conclusivo
<b>CATEGORÍA 2</b> Factor Personal (A, B, C, D, E, F)	Es poder conocer y comprender cómo se sienten los demás y cómo llegamos a interrelacionarnos con cada uno de los compañeros, con la finalidad de hacer frente a los trabajos y presión de los usuarios. Brindando en sus incidencias calidad y calidez en la atención, además de ser capaz de comprometerse en el trabajo en equipo.	Se da en la medida de las capacidades que posee cada profesional. Pienso que en la actualidad ante la globalización y la creciente y rápida evolución de la Tecnología el trabajador de informática debe fortalecer el factor emocional y social. Las relaciones interpersonales con sus compañeros y fortalecer el proceso de las comunicaciones.	Es recomendable generar un ambiente laboral saludable para evitar los factores psicosociales que puedan generar problemas en el personal.	Del análisis de datos encontrados se consideran a la Inteligencia emocional como aquella habilidad de conocer y manejar las emociones y de otras personas, siendo la comunicación como un factor importante ante la resolución de problemas, con las habilidades de persuasión, seguridad, el respeto a los demás y asertividad en el logro de los objetivos.

## **V. Discusión**

## Discusión

Concordando con Bar-On (1997) en Bisquerra (2009, p.133) quien consideró que la inteligencia emocional y social es una agrupación de habilidades que impactan en la adecuación y el abordaje ante las peticiones y exigencias del medio con sus componentes; (a) intrapersonal, autoconciencia emocional, asertividad, autoestima, autorrealización, independencia; (b) interpersonal, empatía, relaciones interpersonales, responsabilidad social; (c) adaptabilidad, solución de problemas, prueba de realidad, flexibilidad; (d) gestión de estrés, tolerancia al estrés, control de la impulsividad y por último (e) estado de ánimo general, felicidad, optimismo y estableciendo que la inteligencia emocional tiene como principio la personalidad del sujeto.

Asimismo, Portugal (2014) refirió en su artículo "Como manejar la inteligencia emocional", que si las personas saben manejar sus emociones son más productivos en el trabajo, y son exitosos profesionalmente. También, mencionó que de acuerdo a investigaciones realizadas en la Universidad de Minnesota el éxito profesional depende entre 1 y 20% del coeficiente intelectual, y entre el 27% a 45% de la inteligencia emocional.

Según Goleman (1995), la inteligencia emocional se percibe como un conjunto de habilidades que contribuyen al buen funcionamiento y al éxito. Y que son diferentes al Cociente Intelectual. Es también importante destacar el trabajo de Pérez *et al*, 2007 en López (2015) resaltando la naturaleza de la inteligencia emocional, basada en facetas, tales como adaptabilidad, asertividad, expresión de las emociones, gestión de las emociones, percepción de emociones, regulación de emociones, impulsividad, aptitudes para la relación, autoestima, automotivación, competencia social, manejo del estrés, y como rasgo la empatía, felicidad y optimismo, los autores sustentan un modelo mixto. Así mismo, la inteligencia emocional en el sector empresarial, según Goleman (1998) citó una serie de estudios realizados en empresas en donde destaca la importancia de la inteligencia emocional en el desempeño de los trabajadores, así como un factor predictivo de permanencia, o no en los puestos de trabajo.

Para Goleman (1995) manifestó que la IE, es la capacidad para identificar el estado emocional y poder manejarlo adecuadamente. Lo que va a determinar que el individuo pueda interactuar de manera adecuada, entienda y controle sus emociones, logrando un adecuado manejo de las relaciones interpersonales con las personas que interactúa.

En la primera categoría para el estudio, consideró el factor social (G, H, I, J): Sub Categoría: Motivación, Autocontrol, Estado Emocional y Desempeño, considerando el resumen conclusivo que la inteligencia emocional permite, regular y manejar nuestras emociones con la finalidad de entablar relaciones interpersonales óptimas y asertivas con nuestros compañeros de trabajo.

En la segunda categoría consideró el factor personal (A, B, C, D, E, F): Sub Categoría Empatía: Habilidades Sociales, Coordinación, Liderazgo, Calidad de Atención, Trabajo en equipo, considerando el resumen conclusivo que del análisis de datos encontrados la Inteligencia emocional es aquella habilidad de conocer y manejar las emociones y de otras personas, siendo la comunicación como un factor importante ante la resolución de problemas, con las habilidades de persuasión, seguridad, el respeto a los demás y asertividad en el logro de los objetivos.

Finalmente, se entiende que la inteligencia emocional va a permitir desarrollar habilidades para interrelacionarnos y comunicarnos con las demás personas, aceptando y valorando las emociones, competencias necesarias en la vida personal y profesional.

## **VI. Conclusiones**

## Conclusiones

**Primero:** Del análisis de datos encontrados se ha logrado determinar las características de la inteligencia emocional en el factor personal de la Oficina de la Informática como aquella habilidad de conocer y manejar las emociones propias y de otras personas, considerando a la empatía, habilidades sociales, coordinación y liderazgo; por otro lado en cuanto al factor social identifica la calidad de atención, el trabajo en equipo, el autocontrol, el estado emocional, el desempeño y la motivación.

**Segundo:** Se identificó los factores que contribuyen en el desarrollo de la inteligencia emocional, de los trabajadores de la oficina de informática, de un establecimiento de salud de Lima, tales como el factor personal y el factor social.

**Tercero:** Al analizar el proceso de la inteligencia emocional se identificó que va la inteligencia emocional va a permitir, regular y manejar las emociones con la finalidad de entablar relaciones interpersonales óptimas y asertivas con los compañeros de trabajo. Considerando la inteligencia emocional como un componente de protección del bienestar y confort, además permite el desarrollo de habilidades para afrontar los conflictos laborales, controlar los impulsos, la motivación, la empatía, el conocerse a sí mismo, entre otros.

**Cuarto:** La inteligencia emocional entonces, va a permitir conocer los sentimientos propios y de los demás, va a facilitar que consiga ponerse en el lugar del compañero y comprender mejor sus necesidades. La atención de las emociones va a identificar los diferentes estados emocionales de ira, cólera y estados de ansiedad, estrés ante variadas circunstancias y eventos, que perturban el control de la inteligencia emocional, en el personal, lo cual es importante manejar. El manejo y control de las emociones permite al personal la reparación de sus emociones. Además, con el control de la IE permite mejorar la calidad de la atención a los usuarios y compañeros de la Oficina de Informática, permitiendo mejorar además la eficacia y desempeño de sus labores.

## **VII. Recomendaciones**

## Recomendaciones

**Primero:** Brindar orientación al usuario, mediante boletines informativos para la mejora de procesos, detallándolos pasos a paso, y que indiquen cuales son los procedimientos para la ejecución de sus incidencias.

**Segundo:** Crear páginas web informativas para los usuarios, con los pasos esenciales para ingresar a los sistemas informáticos, tales como cambio de contraseñas, generación de reportes de marcaje de los sistemas de personal o ingreso a las PC. Debido a que son estos los motivos de mayor número de incidencias.

**Tercero:** Ampliar la investigación a una muestra mayor. Gestionar y orientar mediante profesionales, el manejo de su inteligencia emocional, por ende permitirá mejorar el desempeño de sus funciones,

**Cuarto:** Recomendar a las autoridades del establecimiento, establecer medidas de protección en la salud mental del trabajador, a fin de mejorar la tolerancia en la atención a los usuarios internos, quienes exigen atención inmediata a sus requerimientos.

## **VIII. Referencias bibliográficas**

### Referencias bibliográficas

- Antezana, I., Cuadra, A., Fuentes, L., Avendaño, R., Veloso, C. (2013) Relación entre inteligencia emocional, satisfacción vital, felicidad subjetiva y resiliencia entre funcionarios de educación especial. *Rev. Estudios Pedagógicos*. Obtenido el 15 de setiembre de 2016 desde <http://tuxchi.redalyc.org/articulo.oa?id=173529673021>> ISSN 0716-050X.
- American Psychological Association (2010). *Manual de publicaciones de la American Psychological Association*, 3a ed. México: Manual Moderno.
- Amezcuca, M. y Gálvez, A. (2002). Los modos de análisis en investigación cualitativa en salud: *perspectiva crítica y reflexiones en voz alta*. *Revista Española de Salud Pública*, 5(76), pp. 423-436. Obtenido el 01 de setiembre del 2016 desde <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17076505>
- Arredondo, D. (2008). *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto"*. Tesis para optar el grado de Magister en salud ocupacional y ambiental. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Bartolomé, M. (1992). Investigación cualitativa en investigación: ¿Comprender o transformar?. *Revista de Investigación Educativa*, RIE. Barcelona: España, 10(20), pp. 7-36. Obtenido el 01 de setiembre del 2016 desde <http://revistas.um.es/rie/article/download/136541/124151>.
- Bar-On, R. (1997). *El inventario de cociente emocional (EQ-i): Una prueba de la inteligencia emocional*. Toronto, Canadá: Multi-Health Systems.
- Bar-On, R. (2006). El modelo Bar-On de inteligencia emocional-social (ESI). *Psicothema*, 18, supl., 13-25. Obtenido el 25 de agosto del 2016 desde <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=3271>
- Berg, B. (2001). *Métodos de investigación cualitativa para las ciencias sociales* 4a ed. Boston. Obtenido el 20 de abril del 2016 desde <http://www.monografias.com/trabajos95/investigacioncualitativa/investigacioncualitativa2.shtml#ixzz4CIRBUe6>.
- Bisquerra, R. (2009). *Psicopedagogía de las emociones*. Madrid: Síntesis.
- Camacho, R., Rojas, S., Hinojosa, M. y Olivera, G. (2015). La inteligencia emocional y la competencia gerencial del profesional de enfermería.

- México. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*. 23 (3): 193-6. Obtenido el 21 de abril del 2016 desde [www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2015/eim153j.pdf](http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2015/eim153j.pdf).
- Campoy T., y Gómez, E. (2009). *Técnicas e Instrumentos cualitativos de recogida de datos: Manual básico para la realización de tesinas, tesis y trabajos de investigación*. Editorial EOS.
- Confederación de empresarios de Malaga (CEM) (2014). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. CEM, Malaga: España.
- Creswell, J (1998) *Investigación cualitativa y diseño de investigación*. Londres: Sage.
- Cubo, S., Martín, B. y Ramos J. (2011). *Métodos de investigación y análisis de datos en ciencias sociales y de la salud*. Madrid, España: *Ediciones Pirámide*.
- Fernández, P. y Ramos (2004). *Desarrollo de la inteligencia emocional*.
- Fernández, A. y Vílchez, M. (2009). Necesidades percibidas en la atención hospitalaria pediátrica a Inmigrantes según la opinión profesional: Estudio cualitativo. *Intervención Psicosocial*, 18 (2), 153-164.
- Fernández-Berrocal, P., Ramos, N., Vera, A. Extremera, N. y Salovey, P. (1997). *Cultura, Inteligencia emocional percibida y ajuste emocional: Un estudio Preliminar*. *Revista Electrónica de Motivación y Emoción*. Vol. 4: 8-9. Obtenido el 20 de agosto de 2016 desde <http://reme.uji.es/articulos/afernp9-912112101/texto.html>
- Fernández, P., Extremera, N. y Salovey, P. (2009). La inteligencia emocional y el estudio de la felicidad. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 66(33), 3, 85-108.
- Fetterman, D.M. (1989). *Etnografía paso a paso*. Beverly Hills; California: Sage.
- Gardner, H. (1995). *Inteligencias múltiples. La teoría en la práctica*. Barcelona: Paidós.
- Gay, L. R. (1996). *Investigación Educativa. Competencias para el análisis y Aplicación*. Estados Unidos.
- Goetz, J. P. y LeCompte, M. D. (1998). *Etnografía y Diseño Cualitativo en Investigación Educativa*. España: Morata.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Argentina: Industria Gráfica, S.A.

- Goleman, D. (1998). *La inteligencia emocional de la empresa*. Argentina: Industria Gráfica, S.A.
- Goleman, D. (2005). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Barcelona: Kairos S.A.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (5a ed.). México. Mc Graw Hill. Interamericana Editores.
- Hernández, C. (2014). Importancia de la Inteligencia emocional. *Rev. Inv. Ed. Med.* 2014; 3(11): 155-160. Recuperado de <http://riem.facmed.unam.mx>.
- Instituto de Enfermedades Neoplásicas (INEN) (2017), Estadísticas. <http://www.inen.sld.pe/portal/estadisticas/estadisticas.html>
- Isaza, G y Calle (2016), Un acercamiento a la Comprensión del Perfil de la Inteligencia Emocional. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*. 14 (1), pp. 331-345.
- Kerlinger, F. (1979). Enfoque conceptual de la Investigación del Comportamiento. México, D.F.: Nueva Editorial Interamericana. Cap.8.
- López-Fernández, C. (2011). *Relación de la inteligencia emocional con el desempeño en estudiantes de enfermería*. Tesis doctoral. Cádiz: Servicio de Publicaciones, Universidad de Cádiz. Recuperado el 26 de agosto de 2016 de <http://rodin.uca.es/xmlui/handle/10498/14128>.
- López-Fernández, C. (2015). Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en los estudiantes de enfermería. *Educación Médica*; 16(1):83-92. Universidad de Cádiz, España. Publicado 10 marzo 2015. Obtenido el 25 de agosto de 2016 desde [www.elsevier.es/edumed](http://www.elsevier.es/edumed).
- Martin, M. (2011). Relación entre inteligencia emocional, motivación autodeterminada y satisfacción de necesidades básicas en el deporte. Trabajo de Investigación. *Universidad de Valencia, España*. Obtenido el 10 de agosto de 2016 desde <http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/2582-8/Relacion>.
- Martínez, M. (2006). La investigación cualitativa (Síntesis conceptual). *Revista IIPSI. Facultad de Psicología UNMSM*. 9 (1).123-146.
- Mayer, J., Salovey, P. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*. México: Editorial McGraw – Hill; 9, 185-211.
- Mayer, J., Salovey, P. (1997). What is emotional Intelligence? Nueva York: Basic Books, pp.3-31).

- Mayer, J., Salovey, P. y Caruso, D. (2000). Emotional Intelligence. *Revista de Investigación educativa* (21).7 – 43.
- Mayer, J., Salovey, P. y Caruso, D. (2002). Emotional Intelligence Test. *Revista de Toronto, Canada: WHS Publishers.*
- Mayorga, L. (2009). *La inteligencia emocional organizacional, un instrumento para su diagnóstico*. Colección tesis.
- Mayz, C. (2009). ¿Cómo desarrollar, de una manera comprensiva, el análisis cualitativo de los datos? *Educare: Rev. Venezolana de educación*, Universidad de los Andes, Mérida, Venezuela, 13 (44) 55-61.
- Mestre, J., Brackett, M., Guil, M. y Salovey., P. (2014). Inteligencia Emocional: Definición, evaluación y aplicaciones desde el modelo de habilidades de Mayer y Salovey. In book: *Motivación y Emoción*. McGraw-Hill, pp.407-438. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/259998138>.
- Monje, C. (2011). *Metodología de la Investigación cuantitativa y cualitativa, guía didáctica*. Universidad Sur colombiana. Neiva: Colombia, pp. 10-15.
- Noreña, A., Moreno, N., Rojas, J. y Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. Vol. 12, 3. *Chia: Colombia*, pp.263-274. (23 de agosto de 2016), en <http://www.scielo.org.co/pdf/aquí/v12n3/v12n3a06>.
- Olaz, F. y Medrano, L. (2014). *Metodología de la investigación I*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Brujas.
- Ortiz, R. y Beltran J. (2011). *Inteligencia emocional percibida y desgaste laboral en médicos internos de pregrado*. *Edc Med.*;14 (1):49-55. México. (20 de agosto de 2016), en [www.educmed.net](http://www.educmed.net)
- Orué Arias, E. (2011). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana. *San Martín Emprendedor*, 2(1), pp. 90-1062220-9336 (Digital)
- Osses, S., Sánchez, I. e Ibáñez F. (2006). *Investigación cualitativa en educación. Hacia la generación de teoría del proceso analítico*. *Estudios Pedagógicos*. XXXII (1) 119-133.
- Palacios, D. y Corral, L. (2010). Fundamentos y desarrollo de un protocolo de investigación fenomenológica en enfermería. *Elsevier\_21(02)*:pp. 68-73.

- Madrid, España. Obtenido el 25 de agosto de 2016 desde <http://www.elsevier.es>.
- Pelekais, de Cira, (2000). *Métodos cuantitativos y cualitativos: diferencias y tendencias*, Col. 2 (2): 347-352.
- Pérez, J., Petrides, K. y Furnham, A. (2007) *Inteligencia emocional: La medida de la inteligencia emocional rasgo*, p.80. España: Pirámide.
- Portugal, N (2014) Como manejar la inteligencia emocional. *Diario Gestión*. Recuperado de: <http://gestion.pe/empleo-management/sabe-que-tan-importante-manejar-inteligenciaemocional-trabajo-2095744>.
- Quiles, A y Hernández, M. (2008) Perfil emocional de los estudiantes en prácticas clínicas. Acción tutorial en enfermería para apoyo, formación, desarrollo y control de las emociones. *Investigación y Educación en Enfermería*, XXVI, pp. 226-235. Medellín, Colombia.
- Rico, C (2002), La inteligencia emocional en el trabajo, de Hendrie Weisinger. *Revista facultad de ciencias económicas: Investigación y Reflexión*, vol. X, (2), pp. 101- 104. Colombia. Obtenido el 15 de agosto de 2016 desde <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90910213>.
- Rodríguez, G., Gil, J. y García, E. (1999) *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga, España: Ed. Aljibe. 2 ed. p.205.
- Ruiz, J. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao, España: Universidad de Deusto.
- Sánchez, P. (2012) *La inteligencia emocional en el investigador periodístico: competencias y formación*. Tesis doctoral. Departamento de Ciencias de la Comunicación. Universidad Católica San Antonio. Murcia.
- Sandoval, C. (1996). La formulación y el diseño de los procesos de investigación social cualitativos. *Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior*; pp. 111-128.
- Sanjuán, A. y Ferrer, M. (2008). Perfil emocional de los estudiantes en prácticas clínicas. Acción tutorial en enfermería para apoyo, formación, desarrollo y control de las emociones. *Invest. Educ. Enfer.* 26:226-35.
- Sampieri, R (2006). *Metodología de la investigación*, Ed. Mc. Graw Hill, México.
- Schwartz, H. y Jacobs J. (1984) *Sociología cualitativa. Método para construir la realidad*, México. Trillas.

- Seijas, F. (1999). *Investigación por muestreo*. Caracas, Venezuela, Ed. de la Biblioteca Ed. FACES-UCV.
- Soldevilla, A., Del Arco, I., Fortes-Vilaltella, M., Filella, G. y Oriol, X. (2013) Inteligencia emocional y personalidad en las diferentes áreas de conocimiento de los estudiantes universitarios. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 16 (1), p.111. Obtenido el 12 de agosto de 2016 desde <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=217028056010>> ISSN
- Strauss, A. y Corbin, J. (1990). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Editorial Universidad de Antioquia, Colombia.
- Taylor, S., Bogdan, R. (1987) *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós, pp. 160-174.
- Tazón, M., García, J., Aseguinolaza, L. (2009). *Relación y comunicación*. Madrid: Difusión Avances de Enfermería.
- Ugarriza, N. (2001) La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de Bar-On (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana *Persona*, núm. 4, pp. 129-160 Universidad de Lima. Lima, Perú.

## **Anexos**

## Anexo A

### Guía de entrevista a profundidad (semiestructurada)

“Inteligencia emocional percibida en el personal de la oficina de informática de un establecimiento de salud del distrito de Surquillo-2016”

#### **Objetivo General:**

Obtener información directa y espontánea acerca de cuál es la percepción de la inteligencia emocional de los trabajadores y como interfieren en la ejecución de actividades y en el compromiso del resultado de sus labores.

#### **Introducción e instrucciones**

Estimado compañero, a fin de comprender y analizar cómo perciben los trabajadores de la oficina de informática su inteligencia emocional en el trabajo, solicito su colaboración respondiendo algunas preguntas, es necesario grabar para conservar la fidelidad de su narración, poder interpretar su significado. La información obtenida será de tipo anónimo, sin embargo, para comunicarme mejor le llamaré con el nombre de una emoción, por ejemplo, “alegría”, y los resultados se utilizarán únicamente con fines de investigación. Primero preguntaré por sus datos del trabajo y luego le haré unas preguntas, siéntase en confianza y tómese el tiempo que sea necesario. ¿Me da su permiso para grabar la conversación?

#### **A. Datos Informativos**

Día:..... Seudónimo: ..... Edad: ..... Género: ..... Estado civil: .....  
 Hora de Inicio: ..... Fin:..... Grado de Instrucción: .....Ocupación:.....  
 Condición laboral: Nombrado ( ) Contratado CAS ( ) Tiempo de servicios:

#### **B. Características de la entrevista**

Es importante que conozcan que cada respuesta dada es en relación a su propia concepción y percepción de liderazgo de cada uno de los participantes. Su información es confidencial, con un tiempo promedio de treinta minutos.

### **I. Conocimiento de la Inteligencia Emocional (IE)**

1. ¿Para usted, cómo define la Inteligencia emocional?
2. ¿Cómo describe usted a un profesional o técnico que emplea inteligencia emocional?
3. ¿Puede describirnos cuales sus funciones en la oficina de informática?
4. ¿Ud. cree que el personal informático ejerce su inteligencia emocional en la ejecución de sus funciones?

### **II. La reciprocidad entre (IE) y la ejecución de las funciones del personal profesional y técnico de informática**

1. ¿Cumple sus funciones de brindar calidad y calidez en la atención a los usuarios?
2. ¿Cómo percibe su Inteligencia emocional en el trabajo, cree que sus emociones interfieren en el trabajo y el desarrollo de sus funciones?, cuénteme.....
3. ¿Es importante educar y manejar nuestras emociones para conseguir una armonía en el trabajo y el día a día de los trabajadores? Dígame que opina y siente.....
4. ¿Según su opinión cuál cree que son las habilidades que puede tener un trabajador con Inteligencia Emocional en el trabajo? .....
5. ¿Cuáles son las emociones más concurrentes que usted tiene en un día de trabajo? Amor, rabia, desesperanza, impotencia, tristeza, sorpresa, ansiedad, estrés, felicidad, otros.....
6. ¿En alguna situación de tensión ha perdido el control y sintió que no tomó la mejor decisión? ¿Porque?.....

### **III. Factores asociados al desarrollo de la inteligencia emocional (IE)**

1. ¿Qué factores considera que favorables en el crecimiento de la inteligencia emocional (IE), para alcanzar las metas institucionales
2. ¿En una organización, se requiere de inteligencia emocional y ser convincentes con los diferentes usuarios en el ámbito asistencial y administrativo?.....
3. ¿En qué aspectos de su trabajo percibe una menor inteligencia emocional (IE)?. Explíqueme...
4. ¿Qué obstáculos encuentra para lograr el crecimiento de su inteligencia emocional (IE), en el ejercicio de sus funciones?. .....

## Anexo B

### Consentimiento Informado

“Inteligencia emocional percibida en el personal de la oficina de informática de un establecimiento de salud del distrito de Surquillo-2016”

Camacho Rueda Gregoria Orfelinda

Yo,.....  
 identificado (a) con DNI,....., abajo firmante, declaro que acepto participar en la investigación: “Inteligencia emocional percibida en el personal de la oficina de informática de un establecimiento de salud del distrito de Surquillo-2016”, que tiene como objetivo identificar y profundizar cual es la percepción de la inteligencia emocional en el ámbito del personal de profesional y técnico informático de un establecimiento de salud del distrito de Surquillo. Acepto participar de las entrevistas que serán grabadas por la investigadora y de conocimiento del asesor, quienes garantizan el secreto, respecto a mi privacidad. Estoy consciente que el informante final de la investigación será publicado, manteniendo la confidencialidad de los participantes, teniendo libertad de retirar mi consentimiento a cualquier momento y dejar de participar de la investigación sin que esto genere algún perjuicio y/o gasto. Sé que de tener dudas sobre mi participación podré aclararlas con la investigadora.

Por último declaro, que después de las aclaraciones convenientemente realizadas consiento participar de la presente investigación.

Surquillo,            de            del 2016.

-----  
 Firma del Informante

-----  
 Firma de la Investigadora

## Anexo C

### Entrevista de los participantes

#### Entrevista 1

Día: 13.09.16

Seudónimo: INVSTG

It	Enunciado
1	<b>¿Para usted, cómo define la IE?</b> La IE es el manejo de los sentimientos y emociones, que son procesados por una persona que obedece a estímulos internos y ocasionan distintas reacciones de actitud, comportamiento, etc. y que todas las personas debemos de aprender a controlar desde niños.
2	<b>¿Cómo describe usted a un profesional o técnico que emplea IE?</b> Es un profesional o técnico que sabrá "capitalizar" emociones, sentimientos tanto de sí mismo como de sus compañeros de trabajo, para lograr contribuir a crear un cálido, eficiente y productivo clima laboral.
3	<b>¿Puede describirnos cuáles son sus funciones en la oficina de informática?</b> Realizo la función de análisis, diseño, programación e implementación de sistemas de información, también se concierne con la mejora de procesos.
4	<b>¿Ud, cree que el personal informático ejerce su IE en la ejecución de sus funciones?, de qué manera.</b> Creo que lo ejercen, tratando de dominar emociones negativas y buscando la armonía en trabajo en equipo es una permanente búsqueda.
5	<b>¿Cumple sus funciones de brindar calidad, calidez en la atención a los usuarios?</b> Si, escuchando, comprendiendo, haciendo empatía con los usuarios, comprendiendo sus problemas, el apoyarlos, aprender también como otros compañeros a tener mejores relacionarse con los usuarios, buscar coordinar, conversar y reunirse para un trabajo en común.
6	<b>¿Cómo percibe su IE, cree que sus emociones interfieren en el trabajo y el desarrollo de sus funciones?, cuénteme.</b> Trato de comprenderlos y tener paciencia con temor que los usuarios podrían haberlo resuelto, también se busca liderar equipos con otros servicios, investigar y ante posibles inconvenientes proponer soluciones.
7	<b>¿Es importante educar y manejar nuestras emociones para conseguir una armonía entre el trabajo y la vida diaria de los trabajadores?</b> Dígame que opina y siente. Definitivamente una vida personal, familiar de sanos y buenos sentimientos afectará en conductas laborales positivas.
8	<b>¿Según su opinión cuál cree que son las habilidades que puede tener un trabajador con IE en el trabajo?</b> Las habilidades de un trabajador con inteligencia emocional son de entender al compañero, guiarlo, liderar, controlar emociones negativas que dañan la conducta personal y social.
9	<b>¿Cuáles son las emociones más concurrentes que usted tiene en un día de trabajo?</b> amor, rabia, desesperanza, impotencia, tristeza, sorpresa, ansiedad, estrés, felicidad, alegría, otros..... Personalmente me siento motivado por nuevos proyectos de investigación, sé que hay quejas, y me molesta y siento estrés por el trabajo a presión, por imaginarme consecuencias malas con una inadecuada atención a los usuarios.
10	<b>¿En alguna situación de tensión ha perdido el control y sintió que no tomó la mejor decisión? ¿Porque?</b> En algún momento cuando se ha perdido el control, pienso que es mejor decir que se evaluará el trabajo a realizar, con mayor detenimiento y cuidado de no cometer errores.

Continúa...

- 
- 11 **¿Qué factores considera favorables en el crecimiento de la IE para alcanzar las metas institucionales?** Los factores favorables en el crecimiento de la Inteligencia Emocional es la motivación para trabajar nuevas tareas, proyectos en la vida familiar, también velar por el desarrollo de la familia.
- 
- 12 **¿En una organización, se requiere de IE y ser convincentes con los diferentes usuarios en el ámbito asistencial y administrativo?** Definitivamente porque si no los usuarios dejan de trabajar un proyecto nuevo, son reticentes a mayor carga laboral. Hay que elaborar procedimientos y velar en unión que otros servicios que se cumpla.
- 
- 13 **¿En qué aspectos de su trabajo percibe una menor IE? Explique.** En el momento en que tengo de influir en personas de otros servicios que va a buscar soluciones institucionales y no tienen voluntad de cambiar.
- 
- 14 **¿Qué obstáculos encuentra para lograr el crecimiento de su IE en el ejercicio de sus funciones?** Quizá sea la falta de práctica, falta de decisión e interés, tiempo, desconocimiento sobre técnicas de mejora de inteligencia emocional.

## Entrevista 2

Día: 16.09.16

Seudónimo: LYto

It	Enunciado
1	¿Para usted, cómo define la IE? Es la capacidad que tienen las personas para guiar, comprender, escoger, y tener el control de nuestras emociones y la de las otras personas, con calidad y calidez para generar un inmejorable rendimiento.
2	¿Cómo describe usted a un profesional o técnico que emplea IE? Como una persona que sabe seleccionar adecuadamente los momentos, para hacer mostrar sus emociones
3	¿Puede describirnos cuáles son sus funciones en la oficina de informática? Mi función es la de mantener segura la información sensible que se gestiona en la institución.
4	¿Ud, cree que el personal informático ejerce su IE en la ejecución de sus funciones?. De qué manera. Si, la ejercen de manera de seleccionar las emociones especialmente la tranquilidad, lo que les conlleva a que realicen de buenas maneras sus funciones, entonces es positivo.
5	¿Cumple sus funciones de brindar calidad, calidez en la atención a los usuarios?. Si, el brindar calidad, calidez en la atención a los usuarios es el cumplimiento de todos los requerimientos que solicita el usuario en todo caso proponiéndoles mejoras que ayuden a optimizar su trabajo dentro de la institución.
6	¿Cómo percibe su IE, cree que sus emociones interfieren en el trabajo y el desarrollo de sus funciones?, cuénteme. Pienso que la inteligencia emocional es de mucha ayuda de manera que permita que me sepa desenvolver de manera adecuada y correcta.
7	¿Es importante educar y manejar nuestras emociones para conseguir una armonía entre el trabajo y la vida diaria de los trabajadores? Dígame que opina y siente. Estoy de acuerdo con lo expresado, porque es importante saber seleccionar sus emociones considerando el lugar donde se encuentren y las circunstancias ante la queja del usuario.
8	¿Según su opinión cuál cree que son las habilidades que puede tener un trabajador con IE en el trabajo?. Las habilidades que pueden tener un trabajador con IE, es de comprensión y razonamiento, lo que permiten saber actuar frente a diferentes circunstancias que se logren presentar.
9	¿Cuáles son las emociones más concurrentes que usted tiene en un día de trabajo? amor, rabia, desesperanza, impotencia, tristeza, sorpresa, ansiedad, estrés, felicidad, alegría, otros..... Las emociones que siento son las de felicidad, ansiedad y alegría.
10	¿En alguna situación de tensión ha perdido el control y sintió que no tomó la mejor decisión? ¿Porque? No, una situación de tensión no he perdido el control porque trato en todo momento de ser positivo y presto mucha atención a lo que estoy realizando.
11	¿Qué factores considera favorables en el crecimiento de la IE para alcanzar las metas institucionales? Se podría mencionar como principal factor el conocimiento de la persona misma, de manera que identifique las emociones que puede expresar de acuerdo a la situación en la que esté.
12	¿En una organización, se requiere de IE y ser convincentes con los diferentes usuarios en el ámbito asistencial y administrativo?. Sí, se requiere ser convincentes en el trabajo, porque te ayuda a manejar las diversas situaciones que se presenten a nivel laboral, sobre todo en la atención de los usuarios

Continúa...

- 
- 13 **¿En qué aspectos de su trabajo percibe una menor IE? Explique.** La falta de comunicación, muchas veces es la causa principal de los problemas que se originan en el trabajo, es el aspecto donde percibo una menor IE.
- 
- 14 **¿Qué obstáculos encuentra para lograr el crecimiento de su IE en el ejercicio de sus funciones?** Los obstáculos que no permiten el crecimiento de la inteligencia emocional en el ejercicio de las funciones es la falta de comunicación o coordinación entre algunas áreas, así como también la resistencia al cambio de algunos trabajadores.

## Entrevista 3

Día: 15.09.16

Seudónimo: XiN@

It	Enunciado
1	<b>¿Para usted, cómo define la IE?</b> Es una capacidad de la persona de dirigir y ejercer la utilización de sus emociones para actividades que lo favorecen y le da confort.
2	<b>¿Cómo describe usted a un profesional o técnico que emplea IE?</b> Un profesional o técnico que emplea IE, es aquel que tiene la capacidad de lidiar con situaciones difíciles, capacidad de hacer empatía como medio de lograr sus objetivos.
3	<b>¿Puede describirnos cuáles son sus funciones en la oficina de informática?</b> Son las funciones de analista programador en resumen debe analizar y plantear soluciones de los sistemas informáticos.
4	<b>¿Ud, cree que el personal informático ejerce su IE en la ejecución de sus funciones?</b> De qué manera. Sí, esto se da diariamente puesto que la interacción con los usuarios, médicos, tecnólogos, trabajadoras sociales, entre otros son necesarias para cumplir con nuestro trabajo.
5	<b>¿Cumple sus funciones de brindar calidad, calidez en la atención a los usuarios?</b> Desde mi percepción claro que sí, en mis funciones también es importante brindar calidad, calidez en el trabajo y se basa en la honestidad y compromiso, además tengo la capacidad de detectar sus requerimientos exactamente y la implementación de ellos lo realizo como equipo de ellos.
6	<b>¿Cómo percibe su IE, cree que sus emociones interfieren en el trabajo y el desarrollo de sus funciones?</b> cuénteme. Sí, .. si, pienso que las emociones interfieren en el trabajo y el desarrollo de funciones, pues a veces me es difícil establecer comunicación con personas muy autoritarias.
7	<b>¿Es importante educar y manejar nuestras emociones para conseguir una armonía entre el trabajo y la vida diaria de los trabajadores?</b> Dígame que opina y siente. Sí, es importante educar y manejar nuestras emociones porque es la clave para genera confianza y bienestar.
8	<b>¿Según su opinión cuál cree que son las habilidades que puede tener un trabajador con IE en el trabajo?</b> Las habilidades principales deben ser concertadoras, con la apertura al dialogo, empáticas, y el ser ecuanimes.
9	<b>¿Cuáles son las emociones más concurrentes que usted tiene en un día de trabajo?</b> amor, rabia, desesperanza, impotencia, tristeza, sorpresa, ansiedad, estrés, felicidad, alegría, otros..... las emociones más concurrentes en un día de trabajo son de desesperanza, sorpresa, felicidad, impotencia.
10	<b>¿En alguna situación de tensión ha perdido el control y sintió que no tomó la mejor decisión?</b> ¿porque?. Sí, porque no logré que la otra persona tuviera mayor apertura.
11	<b>¿Qué factores considera favorables en el crecimiento de la IE para alcanzar las metas institucionales?</b> Considero favorables para el crecimiento de la IE, la capacidad para concertar.
12	<b>¿En una organización, se requiere de IE y ser convincentes con los diferentes usuarios en el ámbito asistencial y administrativo?</b> Percibo menor inteligencia emocional en el empleo de la empatía y la ecuanimidad.
13	<b>¿En qué aspectos de su trabajo percibe una menor IE?</b> Explique. Percibo menor empatía en el empleo de la empatía y la ecuanimidad.

Continúa...

- 
- 14 **¿Qué obstáculos encuentra para lograr el crecimiento de su IE en el ejercicio de sus funciones?** Los obstáculos que se presentan son los de Hipocresía, la falta de objetivos claros y la inestabilidad.

## Entrevista 4

Día: 16.09.2016 Seudónimo: DYgo

It	Enunciado
1	¿Para usted, cómo define la IE? La IE es saber controlar las emociones bajo presión.
2	¿Cómo describe usted a un profesional o técnico que emplea IE? Un profesional o técnico que emplea IE, es quien académicamente y emocionalmente es capaz para afrontar adversidades.
3	¿Puede describirnos cuáles son sus funciones en la oficina de informática? Brindo atención a los usuarios, médicos, enfermeras, tecnólogos, físicos entre otros, para la resolución de problemas informáticos o el mantenimiento de computadoras e impresoras. En ocasiones el usuario llama y solo es reiniciar el equipo para solucionar el problema.
4	¿Ud, cree que el personal informático ejerce su IE en la ejecución de sus funciones?, De qué manera. Cuando el usuario esta alterado, sabemos cómo apaciguarlo y solucionar sus problemas
5	¿Cumple sus funciones de brindar calidad, calidez en la atención a los usuarios?. Si, mostrando intereses en sus problemas y buscar una solución buena.
6	¿Cómo percibe su IE, cree que sus emociones interfieren en el trabajo y el desarrollo de sus funciones?, cuénteme. Si, sino sabemos controlamos ante cosas adversas, sería un caos y nos llevaría a un problema más grande, como el de recibir quejas y llamadas de atención de los jefes.
7	¿Es importante educar y manejar nuestras emociones para conseguir una armonía entre el trabajo y la vida diaria de los trabajadores? Dígame que opina y siente. Sí, es bueno controlar las emociones, además hay que aprender a ponemos en el zapato de la otra persona para no hacer daño y comprender la situación.
8	¿Según su opinión cuál cree que son las habilidades que puede tener un trabajador con IE en el trabajo?. Una persona con inteligencia emocional es empático, respetuoso y no guarda resentimientos.
9	¿Cuáles son las emociones más concurrentes que usted tiene en un día de trabajo? amor, rabia, desesperanza, impotencia, tristeza, sorpresa, ansiedad, estrés, felicidad, alegría, otros..... En la labor que cumpla es de ser respetuoso y ser atento con lo que expone el usuario, por último ser paciente, ser tolerante para escuchar cada una de sus necesidades.
10	¿En alguna situación de tensión ha perdido el control y sintió que no tomó la mejor decisión? ¿Porque?. Si, a veces cuando algunas personas son injustas y cerradas de pensamientos y les respondo de mala manera.
11	¿Qué factores considera favorables en el crecimiento de la IE para alcanzar las metas institucionales? Los factores que favorecen a la IE es la madurez y la crianza.
12	¿En una organización, se requiere de IE y ser convincentes con los diferentes usuarios en el ámbito asistencial y administrativo?. Si, por que son nuestros clientes internos y son nuestra razón de ser, para así hacerlo sentir comprendidos y que hay una solución.
13	¿En qué aspectos de su trabajo percibe una menor IE?. Explique. En el trato de los jefes a los subordinados porque son cerrados en sus ideas y quieren imponer lo que ellos quieren
14	¿Qué obstáculos encuentra para lograr el crecimiento de su IE en el ejercicio de sus funciones? Yo creo que no hay obstáculo porque si uno pone de su parte se logra de todo.

## Entrevista 5

Día: 15.09.2016 Seudónimo: JYm09

It	Enunciado
1	<b>¿Para usted, cómo define la IE?</b> Se define a la vinculación a la capacidad para escoger las mejores opciones con la búsqueda de una solución.
2	<b>¿Cómo describe usted a un profesional o técnico que emplea IE?</b> Es aquel que es capaz de solucionar sin problemas algún inconveniente que se le pueda presentar.
3	<b>¿Puede describirnos cuáles son sus funciones en la oficina de informática?</b> Es el de brindar la atención integral al usuario, mantenimiento preventivo - correctivo y capacitación al usuario.
4	<b>¿Ud, cree que el personal informático ejerce su IE en la ejecución de sus funciones?, De qué manera.</b> Sí, porque constantemente se presentan inconvenientes en el uso de los equipos y se busca una solución inmediata.
5	<b>¿Cumple sus funciones de brindar calidad, calidez en la atención a los usuarios?.</b> Sí, cumplo ya que resuelvo sus inquietudes en el funcionamiento de los diversos equipos informáticos y otros.
6	<b>¿Cómo percibe su IE, cree que sus emociones interfieren en el trabajo y el desarrollo de sus funciones?, cuénteme.</b> Algunas veces suelo confundir las cosas y no activo correctamente.
7	<b>¿Es importante educar y manejar nuestras emociones para conseguir una armonía entre el trabajo y la vida diaria de los trabajadores?</b> Dígame que opina y siente. Si es muy importante mantener el equilibrio para poder separar lo laboral y personal, sino uno no se puede desenvolver adecuadamente y generar malestar hacia los demás.
8	<b>¿Según su opinión cuál cree que son las habilidades que puede tener un trabajador con IE en el trabajo?.</b> Ser dinámico, práctico y muy organizado.
9	<b>¿Cuáles son las emociones más concurrentes que usted tiene en un día de trabajo?</b> amor, rabia, desesperanza, impotencia, tristeza, sorpresa, ansiedad, estrés, felicidad, alegría, otros..... Siempre inicio el día lleno de alegría para así poder brindar una buena atención.
10	<b>¿En alguna situación de tensión ha perdido el control y sintió que no tomó la mejor decisión? ¿Porque?.</b> Sí, perdí el control alguna vez y no pude tomar la mejor decisión, estando sin control emocional, no puedo desenvolverse muy bien, perturba el desempeño y atención al usuario.
11	<b>¿Qué factores considera favorables en el crecimiento de la IE para alcanzar las metas institucionales?.</b> Estoy constantemente lleno de energías positivas y el equilibrio logra desarrollamos como profesionales.
12	<b>¿En una organización, se requiere de IE y ser convincentes con los diferentes usuarios en el ámbito asistencial y administrativo?.</b> Pues sí, nosotros estamos en constante atención a los diferentes usuarios y ellos a veces no tratan correctamente al técnico, que se percibe en su tono de voz, sus gestos y algunas veces con lo que ellos dicen.
13	<b>¿En qué aspectos de su trabajo percibe una menor IE?. Explique</b> Usualmente en el trabajo, no todos buscan la solución correcta y en vez de sobresalir suelen incrementar más el problema.
14	<b>¿Qué obstáculos encuentra para lograr el crecimiento de su IE en el ejercicio de sus funciones?.</b> Normalmente en el mismo entorno ya que no permiten al desarrollo, sea porque los demás no piensen igual, y se siente impotencia que estemos limitados.

## Entrevista 6

Día: 19.09.2016 Seudónimo: BLk

It	Enunciado
1	¿Para usted, cómo define la IE? El estudio que permite identificar y controlar las emociones personales y de grupos específicos.
2	¿Cómo describe usted a un profesional o técnico que emplea IE? Aquella persona que posee un control emocional a pesar de la situación, adversa o complicada.
3	¿Puede describirnos cuáles son sus funciones en la oficina de informática?. Cumpló la función de analista programador de sistemas y gestión de proyectos.
4	¿Ud, cree que el personal informático ejerce su IE en la ejecución de sus funciones?, De qué manera. Si de manera constante a pesar del trabajo bajo presión, cumpla a exigencias del usuario.
5	¿Cumple sus funciones de brindar calidad, calidez en la atención a los usuarios?. Atendiendo con prontitud las incidencias presentadas al usuario, falta eliminar la atención constante mediante resolución correctiva.
6	¿Cómo percibe su IE, cree que sus emociones interfieren en el trabajo y el desarrollo de sus funciones?, cuénteme. No interfieren porque trato de mantenerme en expectativa con el propósito de buscar un recurso y mejoramiento perseverante.
7	¿Es importante educar y manejar nuestras emociones para conseguir una armonía entre el trabajo y la vida diaria de los trabajadores? Dígame que opina y siente. Sí, un correcto desenvolvimiento en las etapas de nuestra vida aporta una adecuada interrelación de las emociones.
8	¿Según su opinión cuál cree que son las habilidades que puede tener un trabajador con IE en el trabajo?. Trabajo bajo presión con tolerancia, la búsqueda de mejora continua y el cumplimiento de los objetivos y la comunicación constante
9	¿Cuáles son las emociones más concurrentes que usted tiene en un día de trabajo? amor, rabia, desesperanza, impotencia, tristeza, sorpresa, ansiedad, estrés, felicidad, alegría, otros..... Son las emociones de motivación, esperanza, empatía, interés y el estrés.
10	¿En alguna situación de tensión ha perdido el control y sintió que no tomó la mejor decisión? ¿Porque?. Sí, hay situaciones en la que he perdido el control y no tome la mejor decisión a consecuencia del estrés.
11	¿Qué factores considera favorables en el crecimiento de la IE para alcanzar las metas institucionales? En los casos de una motivación constante, un mejor clima laboral, la empatía y la colaboración.
12	¿En una organización, se requiere de IE y ser convincentes con los diferentes usuarios en el ámbito asistencial y administrativo?. Si, debido que existen personas que no tienen control y es importante para la búsqueda de cumplir los objetivos estratégicos e institucionales.
13	¿En qué aspectos de su trabajo percibe una menor IE?. Explique. En el orden debido a que no me permite realizar el seguimiento de actividades que implica motivación laboral.
14	¿Qué obstáculos encuentra para lograr el crecimiento de su IE en el ejercicio de sus funciones?. Al no cumplirse los acuerdos, y el desorden para el desarrollo de actividades.

## Entrevista 7

Día: 15.10.2016 Seudónimo: W@T

It	Enunciado
1	<b>¿Para usted, cómo define la IE?</b> Es la forma como las personas entienden la realidad, sus emociones, la forma de entender nuestros sentimientos y el del entorno.
2	<b>¿Cómo describe usted a un profesional o técnico que emplea IE?</b> Es importante, ya que las emociones y sentimientos son parte del desarrollo humano.
3	<b>¿Puede describirnos cuáles son sus funciones en la oficina de informática?</b> Es de analizar, desarrollar e implementar sistemas de información, hospitalario y de gestión administrativa.
4	<b>¿Ud, cree que el personal informático ejerce su IE en la ejecución de sus funciones?, De qué manera.</b> Sí, al momento de enfrentar situaciones adversas en sus labores diarias
5	<b>¿Cumple sus funciones de brindar calidad, calidez en la atención a los usuarios?.</b> Sí, ayudando a que la atención, de pacientes sea más afectiva y de calidad.
6	<b>¿Cómo percibe su IE, cree que sus emociones interfieren en el trabajo y el desarrollo de sus funciones?, cuénteme.</b> Sí, todo ser humano debe estar en correctas condiciones emocionales para desarrollar una buena labor.
7	<b>¿Es importante educar y manejar nuestras emociones para conseguir una armonía entre el trabajo y la vida diaria de los trabajadores? Dígame que opina y siente.</b> Sí, todo ser humano debe ser guiado por un profesional en el tema para lograr muchos de sus objetivos institucionales y el desempeño laboral.
8	<b>¿Según su opinión cuál cree que son las habilidades que puede tener un trabajador con IE en el trabajo?</b> Puede lograr el cumplimiento de objetivos tanto personales como colectivos en equipo.
9	<b>¿Cuáles son las emociones más concurrentes que usted tiene en un día de trabajo?</b> amor, rabia, desesperanza, impotencia, tristeza, sorpresa, ansiedad, estrés, felicidad, alegría, otros..... Las emociones de ansiedad, estrés y felicidad.
10	<b>¿En alguna situación de tensión ha perdido el control y sintió que no tomó la mejor decisión? ¿Porque?</b> Sí, ya que en momentos que te invaden sentimientos negativos, no se suele tomar las mejores decisiones
11	<b>¿Qué factores considera favorables en el crecimiento de la IE para alcanzar las metas institucionales?.</b> Buen clima laboral, establecer una buena comunicación en el trabajo, incentivar y motivar permanentemente al trabajador.
12	<b>¿En una organización, se requiere de IE y ser convincentes con los diferentes usuarios en el ámbito asistencial y administrativo?.</b> Sí, se requiere se convincentes para poder conocer la realidad de sus vivencias diarias.
13	<b>¿En qué aspectos de su trabajo percibe una menor IE?.</b> Explique. Lo percibo en los momentos en que un usuario trata mal al paciente y no consigue atenderlo con un trato amable, cálido y siendo indiferente a sus problemas.
14	<b>¿Qué obstáculos encuentra para lograr el crecimiento de su IE en el ejercicio de sus funciones?.</b> Encuentro la sobrecarga laboral, desorden en la asignación de las órdenes de incidencia de los usuarios, un inadecuado ambiente laboral y hostilidad.

## Entrevista 8

Día: 15.09.2016 Seudónimo: Pkch

It	Enunciado
1	¿Para usted, cómo define la IE? Es la forma de percibir y regular nuestras propias emociones, también la forma de pensar y nuestro comportamiento, ante la resolución de los problemas.
2	¿Cómo describe usted a un profesional o técnico que emplea IE? Una persona que puede regular las emociones en un momento que puede estar con cólera, rabia o el mismo estrés, de mismo modo cuando tiene emoción es de alegría o euforia.
3	¿Puede describirnos cuáles son sus funciones en la oficina de informática?, administrar el riesgo coordinar con el personal de soporte técnico, asistente del jefe de riesgo.
4	¿Ud, cree que el personal informático ejerce su IE en la ejecución de sus funciones?, De qué manera. El personal siempre emplea la inteligencia emocional ante cierta cólera, alegría puesto que los usuarios siempre presionan para agilizar las labores, uno tiene que responder adecuadamente a pesar de que uno sabe que puede tomar tiempo.
5	¿Cumple sus funciones de brindar calidad, calidez en la atención a los usuarios?. En lo posible tratamos de brindar calidez a los usuarios, tanto como el cumplir las funciones y la forma de resolver. en la calidez es la forma es la forma como se lleva el trato a los usuarios
6	¿Cómo percibe su IE, cree que sus emociones interfieren en el trabajo y el desarrollo de sus funciones?, cuénteme. Muchas veces la inteligencia emocional (IE), debe facilitar la ejecución de las funciones ya que por la carga y las tareas que se realiza en el día a día consiguen estresar al personal, sin embargo es allí donde debemos emplear nuestra inteligencia emocional y motivarnos, movernos para llevar en marcha nuestro trabajo.
7	¿Es importante educar y manejar nuestras emociones para conseguir una armonía entre el trabajo y la vida diaria de los trabajadores? Dígame que opina y siente. Se debe manejar las emociones y educarlas ya que así podemos tener un mejor manejo con los usuarios además también aportaría a mejorar como persona.
8	¿Según su opinión cuál cree que son las habilidades que puede tener un trabajador con IE en el trabajo?. Mejor desenvolvimiento con los usuarios y con los mismos compañeros de oficina y mejorar las emociones de alegría, felicidad, etc.
9	¿Cuáles son las emociones más concurrentes que usted tiene en un día de trabajo? amor, rabia, desesperanza, impotencia, tristeza, sorpresa, ansiedad, estrés, felicidad, alegría, otros..... Es de ansiedad, estrés, impotencia y desesperanza.
10	¿En alguna situación de tensión ha perdido el control y sintió que no tomó la mejor decisión? ¿Porque?. Sí, porque debí tomar las cosas con más calma y no enfurecerme para contestar o dar una respuesta inadecuada.
11	¿Qué factores considera favorables en el crecimiento de la IE para alcanzar las metas institucionales?. Creo que el ambiente en el trabajo, cabe mencionar en la oficina influye muchas veces con las emociones del personal.
12	¿En una organización, se requiere de IE y ser convincentes con los diferentes usuarios en el ámbito asistencial y administrativo?. Sí, se requiere de inteligencia emocional puesto que muchos van a trabajar directamente con pacientes y es un continuo cambio de emociones.

Continúa...

- 
- 13 **¿En qué aspectos de su trabajo percibe una menor IE? Explique.** Creo que no hay una menor inteligencia emocional en el trabajo (oficina) ya que últimamente hay discusiones.
- 
- 14 **¿Qué obstáculos encuentra para lograr el crecimiento de su IE en el ejercicio de sus funciones?.** Creo que no hay obstáculos para lograr la inteligencia emocional, ya que diariamente, uno utiliza la inteligencia emocional para comprender, percibir y utilizar las emociones.

## Entrevista 9

Día: 15.09.2016

Seudónimo: R@v

It	Enunciado
1	¿Para usted, cómo define la IE?. La inteligencia emocional es la reacción que uno demuestra ante las diferentes situaciones personales, como profesional.
2	¿Cómo describe usted a un profesional o técnico que emplea IE?. Lo percibo como una persona capaz de convivir y demostrar una alta eficacia en el entorno laboral.
3	¿Puede describirnos cuáles son sus funciones en la oficina de informática? La administración de servidores, base de datos, correo institucional, coordinar procesos de generación de pedidos de servicios para el mejoramiento de la institución.
4	¿Ud, cree que el personal informático ejerce su IE en la ejecución de sus funciones?, De qué manera. Sí, de diferentes maneras, ante los compañeros de trabajo, sus superiores, por alguna toma de decisión y la obligación de las funciones.
5	¿Cumple sus funciones de brindar calidad, calidez en la atención a los usuarios?. Sí, apoyándolo en temas de atención personalizada y explicándole de que tratan sus inconvenientes, para la atención inmediata al usuario.
6	¿Cómo percibe su IE, cree que sus emociones interfieren en el trabajo y el desarrollo de sus funciones?, cuénteme. A veces cuando tienes sobrecarga de trabajo y no se tiene el apoyo tanto del superior, ni del personal de apoyo.
7	¿Es importante educar y manejar nuestras emociones para conseguir una armonía entre el trabajo y la vida diaria de los trabajadores? Dígame que opina y siente. Sí, ya que el malestar laboral no se debe llevar al hogar o viceversa.
8	¿Según su opinión cuál cree que son las habilidades que puede tener un trabajador con IE en el trabajo?. Pienso que las habilidades es el no transmitir algún malestar con los compañeros.
9	¿Cuáles son las emociones más concurrentes que usted tiene en un día de trabajo? amor, rabia, desesperanza, impotencia, tristeza, sorpresa, ansiedad, estrés, felicidad, alegría, otros..... Bueno, depende, pero se puede decir que siento impotencia, desesperanza, estrés y por momentos alegría.
10	¿En alguna situación de tensión ha perdido el control y sintió que no tomó la mejor decisión? ¿Porque?. No me ha pasado, pero siempre trato de controlarme.
11	¿Qué factores considera favorables en el crecimiento de la IE para alcanzar las metas institucionales? El buen clima laboral, en la toma de decisiones de los superiores y en el apoyo de los superiores.
12	¿En una organización, se requiere de IE y ser convincentes con los diferentes usuarios en el ámbito asistencial y administrativo?. En una organización, sí se requiere de IE, sobre todo para la atención y la enseñanza.
13	¿En qué aspectos de su trabajo percibe una menor IE?. Explique. Percibo una menor IE, al no poder decir la falta de apoyo, siento impotencia.
14	¿Qué obstáculos encuentra para lograr el crecimiento de su IE en el ejercicio de sus funciones?. Los obstáculos que encuentro para lograr el crecimiento de la IE, es la falta de apoyo del superior y falta de talleres de integración, relajación y manejo del estrés, en el ámbito laboral.

## Entrevista 10

Día: 20.09.2016 Seudónimo: LΦ@

It	Enunciado
1	<b>¿Para usted, cómo define la IE?</b> La inteligencia emocional como reaccionamos ante diferentes situaciones, y es la capacidad de resolver problemas adecuadamente.
1	<b>¿Para usted, cómo define la IE?</b> La inteligencia emocional como reaccionamos ante diferentes situaciones, y es la capacidad de resolver problemas adecuadamente.
2	<b>¿Cómo describe usted a un profesional o técnico que emplea IE?</b> Es aquel profesional que emplea inteligencia emocional ante las diferentes situaciones atención al público.
3	<b>¿Puede describirnos cuáles son sus funciones en la oficina de informática?</b> Asistente en el manejo de la información y base de datos institucionales, me encargo de hacer el seguimiento de los diferentes pedidos de compras y servicios para el mejoramiento de la institución.
4	<b>¿Ud, cree que el personal informático ejerce su IE en la ejecución de sus funciones?, De qué manera.</b> Sí, el personal informático ejerce su IE, de diferentes maneras, con los colegas, los jefes o coordinadores, con los usuarios ante el desarrollo de las funciones.
5	<b>¿Cumple sus funciones de brindar calidad, calidez en la atención a los usuarios?.</b> Sí, brindando una atención individual a cada uno de los usuarios quienes nos indican uno a uno los problemas que tengan en el sistema y que les impida desarrollar los programas. En estas circunstancias es indispensable escuchar al usuario atentamente.
6	<b>¿Cómo percibe su IE, cree que sus emociones interfieren en el trabajo y el desarrollo de sus funciones?, cuénteme.</b> En todo momento las emociones interfieren en el trabajo y el desarrollo de sus funciones.
7	<b>¿Es importante educar y manejar nuestras emociones para conseguir una armonía entre el trabajo y la vida diaria de los trabajadores? Dígame que opina y siente.</b> Sí, de esta manera podemos controlar nuestras emociones.
8	<b>¿Según su opinión cuál cree que son las habilidades que puede tener un trabajador con IE en el trabajo?</b> Las habilidades principalmente de trabajar en equipo, de comunicación de manejo de conflictos con la finalidad de establecer adecuadas relaciones interpersonales con nuestros compañeros y lograr controlar nuestros impulsos
9	<b>¿Cuáles son las emociones más concurrentes que usted tiene en un día de trabajo?</b> amor, rabia, desesperanza, impotencia, tristeza, sorpresa, ansiedad, estrés, felicidad, alegría, otros..... Las emociones a mi parecer son de ansiedad, sorpresa, incertidumbre.
10	<b>¿En alguna situación de tensión ha perdido el control y sintió que no tomó la mejor decisión? ¿Porque? .</b> En reiteradas ocasiones, ante una orden inesperada siento ira, impotencia, pero siempre trato de controlarme.
11	<b>¿Qué factores considera favorables en el crecimiento de la IE para alcanzar las metas institucionales? .</b> La comunicación principalmente y la resolución de conflictos.
12	<b>¿En una organización, se requiere de IE y ser convincentes con los diferentes usuarios en el ámbito asistencial y administrativo?.</b> Sí, es necesario ser convincentes y persuasivos para poder comunicarnos adecuadamente y saber cuál es el problema que requiere solucionar.

Continúa...

- 
- 13 **¿En qué aspectos de su trabajo percibe una menor IE?. Explique.** En el momento que un usuario quiere alzar la voz o quiere ofender ante la solicitud de ser atendido inmediatamente.
- 
- 14 **¿Qué obstáculos encuentra para lograr el crecimiento de su IE en el ejercicio de sus funciones?.** El principal obstáculo es la falta de liderazgo, el inadecuado manejo de las emociones, la irritabilidad y enojo.

## Anexo D

### Codificación de las entrevistas

1

Id	Enunciado	Cód.
1	La IE es el manejo de los sentimientos y emociones, que son procesados por una persona que obedece a estímulos internos y ocasionan distintas reacciones de actitud, comportamiento, etc. y que todas las personas debemos de aprender a controlar desde niños.	1 2 3
2	Es un profesional o técnico que sabrá "capitalizar" emociones, sentimientos tanto de sí mismo como de sus compañeros de trabajo, para lograr contribuir a crear un cálido, eficiente y productivo clima laboral.	4 5 6
3	Realizo la función de análisis, diseño, programación e implementación de sistemas de información, también se concierne con la mejora de procesos.	7 8
4	Creo que lo ejercen, tratando de dominar emociones negativas y buscando la armonía en trabajo en equipo es una permanente búsqueda.	9 10
5	Si, escuchando, comprendiendo, haciendo empatía con los usuarios, comprendiendo sus problemas, el apoyarlos, aprender también como otros compañeros a tener mejores relaciones, relacionarse con los usuarios, buscar coordinar, conversar y reunirse para un trabajo en común.	11 12 13
6	Trato de comprenderlos y tener paciencia con temor que los usuarios podrían haberlo resuelto, también se busca liderar equipos con otros servicios, investigar y ante posibles inconvenientes proponer soluciones.	14 15 16
7	Definitivamente una vida personal, familiar de sanos y buenos sentimientos afectará en conductas laborales positivas.	17 18
8	Las habilidades de un trabajador con inteligencia emocional son de entender al compañero, guiarlo, liderar, controlar emociones negativas que dañan la conducta personal y social.	19 20
9	Personalmente me siento motivado por nuevos proyectos de investigación, sé que hay quejas, y me molesta y siento estrés por el trabajo a presión, por imaginarme consecuencias malas con una inadecuada atención a los usuarios.	21 22 23
10	En algún momento cuando se ha perdido el control, pienso que es mejor decir que se evaluará el trabajo a realizar, con mayor detenimiento y cuidado de no cometer errores.	24 25
11	Los factores favorables en el crecimiento de la Inteligencia Emocional es la motivación para trabajar nuevas tareas, proyectos en la vida familiar, también velar por el desarrollo de la familia.	26 27 28
12	Definitivamente porque si no los usuarios dejan de trabajar un proyecto nuevo, son reticentes a mayor carga laboral. Hay que elaborar procedimientos y velar en unión que otros servicios que se cumpla.	29 30 31
13	En el momento en que tengo de influir en personas de otros servicios que va a buscar soluciones institucionales y no tienen voluntad de cambiar.	32 33
14	Quizá sea la falta de práctica, falta de decisión e interés, tiempo, desconocimiento sobre técnicas de mejora de inteligencia emocional.	34 35

2

Id	Enunciado	Cód.
1	Es la capacidad que tienen las personas para guiar, comprender, escoger, y tener el control de nuestras emociones y de las otras personas, con calidad y calidez, para generar un inmejorable rendimiento.	36 37 38
2	Como una persona que sabe seleccionar adecuadamente los momentos, para hacer mostrar sus emociones.	39 40
3	Mi función es la de mantener segura la información sensible que se gestiona en la institución.	41
4	Si, la ejercen de manera de seleccionar las emociones especialmente la tranquilidad, lo que les conlleva a que realicen de buenas maneras sus funciones, entonces es positivo.	42 43
5	Si, el brindar calidad, calidez en la atención a los usuarios es el cumplimiento de todos los requerimientos que solicita el usuario en todo caso proponiéndoles mejoras que ayuden a optimizar su trabajo dentro de la institución.	44 45 46
6	Pienso que la inteligencia emocional es de mucha ayuda de manera que permita que me sepa desenvolver de manera adecuada y correcta.	47 48
7	Estoy de acuerdo con lo expresado, porque es importante saber seleccionar sus emociones considerando el lugar donde se encuentren y las circunstancias ante la queja del usuario.	49 50
8	Las habilidades que pueden tener un trabajador con IE, es de comprensión y razonamiento, lo que permiten saber actuar frente a diferentes circunstancias que se logren presentar.	51 52
9	Las emociones más recurrentes que siento durante el día en la ejecución de funciones, son las de felicidad, ansiedad y alegría.	53 54
10	No, una situación de tensión no he perdido el control porque trato en todo momento de ser positivo y presto mucha atención a lo que estoy realizando.	55 56
11	Se podría mencionar como principal factor el conocimiento de la persona misma, de manera que identifique las emociones que puede expresar de acuerdo a la situación en la que esté.	57 58
12	Sí, se requiere ser convincentes en el trabajo, porque te ayuda a manejar las diversas situaciones que se presenten a nivel laboral, sobre todo en la atención de los usuarios.	59 60
13	La falta de comunicación, muchas veces es la causa principal de los problemas que se originan en el trabajo, es el aspecto donde percibo una menor IE.	61 62
14	Los obstáculos que no permiten el crecimiento de la inteligencia emocional en el ejercicio de las funciones es la falta de comunicación o coordinación entre algunas áreas, así como también la resistencia al cambio de algunos trabajadores.	63 64 65

3

Id	Enunciado	Cód.
1	Es una capacidad de la persona de dirigir y ejercer la utilización de sus emociones para actividades que lo favorecen y le da confort.	66 67
2	Un profesional o técnico que emplea IE, es aquel que tiene la capacidad de lidiar con situaciones difíciles, capacidad de hacer empatía como medio de lograr sus objetivos.	68 69
3	Son las funciones de analista programador en resumen debe analizar y plantear soluciones de los sistemas informáticos.	70 71
4	Sí, esto se da diariamente puesto que la interacción con los usuarios, médicos, tecnólogos, trabajadoras sociales, entre otros son necesarias para cumplir con nuestro trabajo.	72 73
5	Desde mi percepción claro que sí, en mis funciones también es importante brindar calidad, calidez en el trabajo y se basa en la honestidad y compromiso, además tengo la capacidad de detectar sus requerimientos exactamente y la implementación de ellos lo realizo como equipo de ellos.	74 75 76 77
6	Sí... sí, pienso que las emociones interfieren en el trabajo y el desarrollo de funciones, pues a veces me es difícil establecer comunicación con personas muy autoritarias.	78 79
7	Sí, es importante educar y manejar nuestras emociones porque es la clave para genera confianza y bienestar.	80 81
8	Las habilidades principales deben ser concertadoras, con la apertura al dialogo, empáticas, y el ser ecuanímes.	82 83
9	Las emociones más concurrentes en un día de trabajo son de desesperanza, sorpresa, felicidad, impotencia.	84 85
10	Sí, porque no logré que la otra persona tuviera mayor apertura	86
11	Considero favorables para el crecimiento de la IE, la capacidad para concertar.	87
12	Sí, la persuasión es necesaria para cumplir con mis objetivos y de la institución.	88
13	Percibo menor inteligencia emocional en el empleo de la empatía y la ecuanimidad.	89
14	Los obstáculos que se presentan son los de Hipocresía, la falta de objetivos claros y la inestabilidad,	90 91

4

Id	Enunciado	Cód.
1	Es saber controlar las emociones bajo presión.	92
2	Un profesional o técnico que emplea IE, es quien académicamente y emocionalmente es capaz afrontar adversidades.	93 94
3	Brindo atención a los usuarios, médicos, enfermeras, tecnólogos, físicos entre otros, para la resolución de problemas informáticos o el mantenimiento de computadoras e impresoras. En ocasiones el usuario llama y solo es reiniciar el equipo para solucionar el problema.	95 96 97
4	Cuando el usuario esta alterado, sabemos cómo apaciguarlo y solucionar sus problemas	98
5	Si, mostrando intereses en sus problemas y buscar una solución buena.	99
6	Si, sino sabemos controlamos ante cosas adversas, sería un caos y nos llevaría a un problema más grande, como el de recibir quejas y llamadas de atención de los jefes.	100 101
7	Sí, es bueno controlar las emociones, además hay que aprender a ponemos en el zapato de la otra persona para no hacer daño y comprender la situación.	102 103
8	Una persona con inteligencia emocional es empático, respetuoso y no guarda resentimientos.	104 105
9	En la labor que cumplo es de ser respetuoso y ser atento con lo que expone el usuario, por último ser paciente, ser tolerante para escuchar cada una de sus necesidades.	106 107
10	Si, a veces cuando algunas personas son injustas y cerradas de pensamientos y les respondo de mala manera.	108 109
11	Los factores que favorecen a la IE es la madurez y la crianza.	110
12	Si, por que son nuestros clientes internos y son nuestra razón de ser, para así hacerlo sentir comprendidos y que hay una solución.	111 112
13	En el trato de los jefes a los subordinados porque son cerrados en sus ideas y quieren imponer lo que ellos quieren.	113 114
14	Yo creo que no hay obstáculo porque si uno pone de su parte se logra de todo.	115

5

Id	Enunciado	Cód.
1	Se define a la vinculación a la capacidad para escoger las mejores opciones con la búsqueda de una solución.	116 117
2	Es aquel que es capaz de solucionar sin problemas algún inconveniente que se le pueda presentar.	118 119
3	Es el de brindar la atención integral al usuario, mantenimiento preventivo - correctivo y capacitación al usuario.	120 121
4	Sí, porque constantemente se presentan inconvenientes en el uso de los equipos y se busca una solución inmediata.	122 123
5	Si, cumplo ya que resuelvo sus inquietudes en el funcionamiento de los diversos equipos informáticos y otros.	124 125
6	Algunas veces suelo confundir las cosas y no activo correctamente.	126
7	Si es muy importante mantener el equilibrio para poder separar lo laboral y personal, sino uno no se puede desenvolver adecuadamente y generar malestar hacia los demás.	127 128
8	Ser dinámico, práctico y muy organizado.	129
9	Las emociones más concuentes que tengo en un día de trabajo es de siempre iniciar el día lleno de alegría para así poder brindar una buena atención.	130 131
10	Sí, perdí el control alguna vez y no pude tomar la mejor decisión, estando sin control emocional, no puedo desenvolverse muy bien, perturba el desempeño y atención al usuario.	132 133
11	Estoy constantemente lleno de energías positivas y el equilibrio logra desarrollamos como profesionales.	134 135
12	Pues sí, nosotros estamos en constante atención a los diferentes usuarios y ellos a veces no tratan correctamente al técnico, que se percibe en su tono de voz, sus gestos y algunas veces con lo que ellos dicen.	136 137 138
13	Usualmente en el trabajo, no todos buscan la solución correcta y en vez de sobresalir suelen incrementar más el problema.	139 140
14	Normalmente en el mismo entorno ya que no permiten al desarrollo, sea porque los demás no piensen igual, y se siente impotencia que estemos limitados.	141 142

6

Id	Enunciado	Cód.
1	El estudio que permite identificar y controlar las emociones personales y de grupos específicos.	143
2	Aquella persona que posee un control emocional a pesar de la situación, adversa o complicada.	144
3	Cumplo la función de analista programador de sistemas y gestión de proyectos.	145
4	Si de manera constante a pesar del trabajo bajo presión, cumplo a exigencias del usuario.	146
5	Atendiendo con prontitud las incidencias presentadas al usuario, falta eliminar la atención constante mediante resolución correctiva.	147 148
6	No interfieren porque trato de mantenerme en expectativa con el propósito de buscar un recurso y mejoramiento perseverante.	149 150
7	Sí, un correcto desenvolvimiento en las etapas de nuestra vida aporta una adecuada interrelación de las emociones.	151 152
8	Trabajo bajo presión con tolerancia, la búsqueda de mejora continua y el cumplimiento de los objetivos y la comunicación constante	153 154
9	Son las emociones de motivación, esperanza, empatía, interés y el estrés.	155
10	Sí, hay situaciones en la que he perdido el control y no tome la mejor decisión a consecuencia del estrés.	156 157
11	En los casos de una motivación constante, un mejor clima laboral, la empatía y la colaboración.	158
12	Si, debido que existen personas que no tienen control y es importante para la búsqueda de cumplir los objetivos estratégicos e institucionales.	159 160
13	En el orden debido a que no me permite realizar el seguimiento de actividades que implica motivación laboral.	161 162
14	Al no cumplirse los acuerdos, y el desorden para el desarrollo de actividades.	163

7

Id	Enunciado	Cód.
1	Es la forma como las personas entienden la realidad, sus emociones, la forma de entender nuestros sentimientos y el del entorno.	164 165
2	Es importante, ya que las emociones y sentimientos son parte del desarrollo humano.	166
3	Es de analizar, desarrollar e implementar sistemas de información, hospitalario y de gestión administrativa.	167 168
4	Si, al momento de enfrentar situaciones adversas en sus labores diarias.	169
5	Si, ayudando a que la atención, de pacientes sea más afectiva y de calidad.	170
6	Sí, todo ser humano debe estar en correctas condiciones emocionales para desarrollar una buena labor.	171 172
7	Sí, todo ser humano debe ser guiado por un profesional en el tema para lograr muchos de sus objetivos institucionales y el desempeño laboral.	173 174
8	Puede lograr el cumplimiento de objetivos tanto personales como colectivos en equipo.	175
9	Las emociones de ansiedad, estrés y felicidad.	176
10	Si, ya que en momentos que te invaden sentimientos negativos, no se suele tomar las mejores decisiones	177 178
11	Buen clima laboral, establecer una buena comunicación en el trabajo, incentivar y motivar permanentemente al trabajador.	179 180
12	Si, se requiere se convincentes para poder conocer la realidad de sus vivencias diarias.	181
13	Lo percibo en los momentos en que un usuario trata mal al paciente y no consigue atenderlo con un trato amable, cálido y siendo indiferente a sus problemas.	182 183
14	Encuentro la sobrecarga laboral, desorden en la asignación de las órdenes de incidencia de los usuarios, un inadecuado ambiente laboral y hostilidad.	184 185

Id	Enunciado	Cód.
1	Es la forma de percibir y regular nuestras propias emociones, también la forma de pensar y nuestro comportamiento, ante la resolución de los problemas.	186 187
2	Una persona que puede regular las emociones en un momento que puede estar con cólera, rabia o el mismo estrés, de mismo modo cuando tiene emoción es de alegría o euforia.	188 189
3	Administrar el ris - pacs coordinar con el personal de soporte técnico, asistente del jefe de ris.	190
4	El personal siempre emplea la inteligencia emocional ante cierta cólera, alegría puesto que los usuarios siempre presionan para agilizar las labores, uno tiene que responder adecuadamente a pesar de que uno sabe que puede tomar tiempo.	191 192 193
5	En lo posible tratamos de brindar calidez a los usuarios, tanto como el cumplir las funciones y la forma de resolver. en la calidez es la forma es la forma como se lleva el trato a los usuarios	194 195
6	Muchas veces la inteligencia emocional (IE), debe facilitar la ejecución de las funciones ya que por la carga y las tareas que se realiza en el día a día consiguen estresar al personal, sin embargo es allí donde debemos emplear nuestra inteligencia emocional y motivamos, movernos para llevar en marcha nuestro trabajo	196 197 198 199
7	Se debe manejar las emociones y educarlas ya que así podemos tener un mejor manejo con los usuarios además también aportaría a mejorar como persona.	200 201
8	Mejor desenvolvimiento con los usuarios y con los mismos compañeros de oficina y mejorar las emociones de alegría, felicidad, etc.	202 203
9	Es de ansiedad, estrés, impotencia y desesperanza.	204
10	Sí, porque debí tomar las cosas con más calma y no enfurecerme para contestar o dar una respuesta inadecuada.	205 206
11	Creo que el ambiente en el trabajo, cabe mencionar en la oficina influye muchas veces con las emociones del personal.	207 208
12	Sí, se requiere de inteligencia emocional puesto que muchos van a trabajar directamente con pacientes y es un continuo cambio de emociones.	209 210
13	Creo que no hay una menor inteligencia emocional en el trabajo (oficina) ya que últimamente hay discusiones.	211 212
14	Creo que no hay obstáculos para lograr la inteligencia emocional, ya que diariamente, uno utiliza la inteligencia emocional para comprender, percibir y utilizar las emociones.	213 214

9

Id	Enunciado	Cód.
1	La inteligencia emocional es la reacción que uno demuestra ante las diferentes situaciones personales, como profesional.	215 216
2	Lo percibo como una persona capaz de convivir y demostrar una alta eficacia en el entorno laboral.	217 218
3	La administración de servidores, base de datos, correo institucional, coordinar procesos de generación de pedidos de servicios para el mejoramiento de la institución.	219 220
4	Sí, de diferentes maneras, ante los compañeros de trabajo, sus superiores, por alguna toma de decisión y la obligación de las funciones.	221 222
5	Sí, apoyándolo en temas de atención personalizada y explicándole de que tratan sus inconvenientes, para la atención inmediata al usuario.	223 224
6	A veces cuando tienes sobrecarga de trabajo y no se tiene el apoyo tanto del superior, ni del personal de apoyo.	225 226
7	Sí, ya que el malestar laboral no se debe llevar al hogar o viceversa.	227
8	Pienso que las habilidades es el no transmitir algún malestar con los compañeros.	228
9	Bueno, depende, pero se puede decir que siento impotencia, desesperanza, estrés y por momentos alegría.	229 230
10	No me ha pasado, pero siempre trato de controlarme.	231
11	El buen clima laboral, en la toma de decisiones de los superiores y en el apoyo de los superiores.	232 233
12	En una organización, sí se requiere de IE, sobre todo para la atención y la enseñanza.	234
13	Percibo una menor IE, al no poder decir la falta de apoyo, siento impotencia.	235
14	Los obstáculos que encuentro para lograr el crecimiento de la IE, es la falta de apoyo del superior y falta de talleres de integración, relajación y manejo del estrés, en el ámbito laboral.	236 237

10

Id	Enunciado	Cód.
1	La inteligencia emocional como reaccionamos ante diferentes situaciones, y es la capacidad de resolver problemas adecuadamente.	238 239
2	Es aquel profesional que emplea inteligencia emocional ante las diferentes situaciones atención al público.	240 241
3	Asistente en el manejo de la información y base de datos institucionales, me encargo de hacer el seguimiento de los diferentes pedidos de compras y servicios para el mejoramiento de la institución.	242 243 244
4	Sí, el personal informático ejerce su IE, de diferentes maneras, con los colegas, los jefes o coordinadores, con los usuarios ante el desarrollo de las funciones.	245 246
5	Si, brindando una atención individual a cada uno de los usuarios quienes nos indican uno a uno los problemas que tengan en el sistema y que les impida desarrollar los programas. En estas circunstancias es indispensable escuchar al usuario atentamente.	247 248 249
6	En todo momento las emociones interfieren en el trabajo y el desarrollo de sus funciones.	250
7	Sí, de esta manera podemos controlar nuestras emociones.	251
8	Las habilidades principalmente de trabajar en equipo, fomentar la comunicación, el manejo de conflictos con la finalidad de establecer adecuadas relaciones interpersonales con nuestros compañeros para lograr controlar nuestros impulsos.	252 253 254
9	Las emociones a mi parecer son de ansiedad, sorpresa, incertidumbre.	255
10	En reiteradas ocasiones, ante una orden inesperada siento ira, impotencia, pero siempre trato de controlarme.	256 257
11	La comunicación principalmente y la resolución de conflictos.	258
12	Sí, es necesario ser convincentes y persuasivos para poder comunicarnos adecuadamente y saber cuál es el problema que requiere solucionar.	259 260
13	En el momento que un usuario quiere alzar la voz o quiere ofender ante la solicitud de ser atendido inmediatamente.	261 262
14	El principal obstáculo es la falta de liderazgo, el inadecuado manejo de las emociones, la irritabilidad y enojo.	263 264

## Anexo E

### Reducción de datos. Datos obtenidos de las entrevistas. Asignación de las unidades de significados

Id	Unidad	Codificación	Significado
1	Asertividad	43, 206.	Respuesta adecuada. Realizar las cosas bien y con calma
2	Análisis	7, 70, 145.	Análisis, diseño, programación e Implementación de sistemas de información y gestión de proyectos.
3	Ansiedad	53, 176, 204, 255.	Las emociones recurrentes son las de ... ansiedad, estrés, sorpresa.
4	Apertura	86.	Lograr que la otra persona tenga mayor apertura.
5	Autocontrol	3, 24, 55, 57, 100, 132, 143, 144, 156, 159, 231, 251, 257. 5, 23, 33, 44, 56, 60,	Posee un control emocional a pesar de la situación, adversa o complicada.
6	Calidad de atención	74, 95, 111, 120, 121, 131, 136, 147, 170, 183, 194, 224, 234, 241, 247, 262. 6, 18, 179, 180, 185,	Brindar calidad, calidez en la atención a los usuarios.
7	Clima organizacional	207, 211, 227, 232, 237.	Contribuir a crear un cálido, eficiente y productivo clima laboral. Conductas laborales positivas.
8	Comprensión	51, 75, 103, 112, 214.	Brindar calidad, calidez en el trabajo. Basado en la honestidad y compromiso, comprender la situación.
9	Comunicación	61, 154, 258.	La comunicación es importante en la resolución de conflictos.
10	Concertar	82, 87.	Habilidad concertadora, con apertura al diálogo.
11	Confianza	81.	Generar confianza.
12	Confort	67.	Bienestar y confort.
13	Control	254.	Controlar nuestros impulsos
14	Coordinación	13.	Relacionarse, conversar con los usuarios.
15	Cumplimiento	72, 73, 160.	Cumplir con nuestro trabajo. Cumplir los objetivos estratégicos e institucionales.
16	Decision	34, 115, 178, 222. 25, 31, 38, 47, 48, 128, 129, 133, 172, 174, 196, 199, 218, 245, 229.	Decisión, seguridad e interés, poner de su parte para conseguir algo. Trabajo realizado con detenimiento y cuidando sin errores.
17	Desempeño		Desarrollar una buena labor y demostrar eficacia en el entorno laboral.
18	Desesperanza	84, 229.	Las emociones más concurrentes en un día de trabajo son de desesperanza.
19	Dirigir	66.	Capacidad de la persona de dirigir y ejercer la utilización de sus emociones
20	Dominio	9.	Dominar emociones negativas y buscando la armonía.
21	Ecuanimidad	83.	Apertura al diálogo y el ser ecuánimes.
22	Educación	200.	Se debe manejar las emociones y educarlas.
23	Educar	80, 223.	Educar y manejar nuestras emociones
24	Emoción	36, 130, 152, 155, 230, 166, 171, 177, 188, 191, 203, 208, 210, 250, 264.	Seleccionar, identificar las emociones que interfieren en el trabajo y el desarrollo de sus funciones.
25	Empatía	11, 14, 19, 69, 89, 102, 165, 249.	Escuchando, comprendiendo, haciendo empatía con los usuarios, comprendiendo sus problemas, el apoyarlos. Aprender a ponernos en el zapato de la otra persona, la forma de entender nuestros sentimientos y el del entorno.
26	Entendimiento	164.	Como las personas entienden la realidad.
27	Equilibrio	127, 134, 135.	Mantener el equilibrio para poder separar lo laboral y personal.
28	Estrés	157, 189.	No tomar la mejor decisión a consecuencia del estrés. Sentir estrés por el trabajo a presión

/...

Id	Unidad	Codificación	Significado
29	Euforia	54.	Las emociones recurrentes... en la ejecución de funciones, son las de felicidad, ansiedad y alegría.
30	Guía	37, 39, 40, 49, 58, 173.	Guiar, dirigir.
31	Habilidad Social	52, 228, 252.	Saber actuar frente a diferentes circunstancias principalmente de trabajar en equipo, de comunicación de manejo de conflicto.
32	Impotencia	85, 141, 142, 235, 256.	El no poder decir la falta de apoyo, siento impotencia. En reiteradas ocasiones, ante una orden inesperada siento ira, impotencia.
33	Inestabilidad	91.	Los obstáculos... la falta de objetivos claros y la inestabilidad.
34	Influir	32.	En el momento en que tengo de influir en personas de otros servicios que va a buscar
35	Injusticia	108.	Cuando algunas personas son injustas y cerradas de pensamientos.
36	Interés	35, 99.	Quizá sea la falta de práctica, falta de decisión e interés, tiempo, desconocimiento sobre técnicas de mejora de inteligencia emocional.
37	Intolerancia	109, 212.	Con personas cerradas de pensamientos y les respondo de mala manera.
38	Liderazgo	15, 20, 263.	Liderar equipos con otros servicios, investigar. Guiarlo, liderar, controlar emociones negativas que dañan la conducta personal y social.
39	Madurez	110.	Los factores que favorecen a la IE es la madurez y la crianza.
40	Manejo	1,4, 68, 118, 119.	Es aquel que es capaz de lidiar y solucionar sin problemas algún inconveniente que se le pueda presentar.
41	Mejora	45, 150, 220.	Los requerimientos del usuario proponiendo mejoras que ayuden a optimizar su trabajo.
42	Motivación	21, 26, 158, 162, 198.	Motivado por nuevos proyectos de investigación, movemos.
43	Obstáculos	63, 90,126, 213, 226, 236.	Los obstáculos no permiten el crecimiento de la inteligencia emocional en el ejercicio de las funciones, se presentan en la hipocresía, la falta de objetivos claros, la falta de apoyo del superior.
44	Optimizar	46.	Optimizar su trabajo dentro de la institución.
45	Percibir	62, 182, 186, 217.	Es percibir y regular nuestras propias emociones.
46	Persuasión	59, 181, 259.	Ser convincentes y persuasivos para comunicarnos
47	Presión	22, 29, 92, 114, 146, 153, 184, 192, 197, 225.	Controlar las emociones bajo presión, a exigencias del usuario.
48	Procesos	8, 30, 97, 161, 167, 190, 219, 242, 243, 244, 248.	Concierno con la mejora de procesos, elaborar procedimientos para desarrollar los programas y sistemas informáticos.
49	Queja	101.	Recibir quejas y llamadas de atención de los jefes o usuarios.
50	Reacción	2, 238.	Estímulos internos y ocasionan distintas reacciones ante diferentes situaciones.
51	Relaciones humanas	12, 202.	Aprender a tener mejores relaciones con los compañeros y usuarios.
52	Relaciones interpersonales	17, 27, 28, 253.	Establecer adecuadas relaciones interpersonales con nuestros compañeros.
53	Resistencia	65.	Resistencia al cambio de algunos trabajadores.
54	Resolución de problemas	16, 96, 116,117, 122, 123, 124, 125, 139, 140, 148, 149, 151, 169, 187, 195, 215, 216, 201, 239, 240, 260.	Ante posibles inconvenientes proponer soluciones. Capacidad para escoger las mejores opciones en la búsqueda de la resolución de problemas.

Id	Unidad	Codificación	Significado
55	Respeto	104, 105, 106.	Una persona con inteligencia emocional es empático, respetuoso y no guarda resentimientos.
56	Seguridad	41.	Mantener segura la información sensible que se gestiona en la institución.
57	Sistemas	71.	Soluciones de los sistemas informáticos.
58	Situación	50.	Circunstancias ante la queja del usuario.
59	Tolerancia	107, 137, 138, 193, 261.	Ser paciente, ser tolerante para escuchar cada una de sus necesidades.
60	Trabajo en equipo	10, 76, 77, 175, 221.	Trabajar el cumplimiento de objetivos tanto personales como colectivos en equipo.
61	Tranquilidad	42, 205, 209.	Seleccionar las emociones especialmente la tranquilidad. Tomar las cosas con más calma y no enfurecerme.
62	Trat	113	En el trato de los jefes a los subordinados

**Anexo F**  
*Relación de los códigos resultantes y sus unidades de significado*

<b>Id</b>	<b>Código</b>	<b>Unidad de significado</b>
1	Aser	Asertividad
2	Anal	Análisis
3	Ansed	Ansiedad
4	Apert	Apertura
5	Autoc	Autocontrol
6	Calaten	Calidad de atención
7	Clim	Clima organizacional
8	Com	Comprensión
9	Comu	Comunicación
10	Cncrt	Concertar
11	Conf	Confianza
12	Conf	Confort
13	Cnt	Control
14	Coord	Coordinación
15	Cump	Cumplimiento
16	Decis	Decision
17	Desmp	Desempeño
18	Desp	Desesperanza
19	Dirig	Dirigir
20	Dom	Dominio
21	Ecuan	Ecuanimidad
22	Educ	Educación
23	Edu	Educar
24	Emoc	Emoción
25	Emp	Empatía
26	Entd	Entendimiento
27	Eqi	Equilibrio
28	Strd	Estrés
29	Eufor	Euforia
30	Gui	Guía
31	HabSoc	Habilidad Social
32	Impt	Impotencia
33	Inst	Inestabilidad
34	Inf	Influir
35	Inj	Injusticia
36	Intr	Interés
37	Intol	Intolerancia
40	Mnj	Manejo
41	Mej	Mejora
42	Motv	Motivación
43	Obst	Obstáculos
44	Optz	Optimizar
45	Percib	Percibir
46	Pers	Persuasión
47	Pres	Presión
48	Proc	Procesos
49	Quej	Queja
50	Reac	Reacción
51	Rshh	Relaciones humanas
51	Rshh	Relaciones humanas
52	Rs int	Relaciones interpersonales
53	Resis	Resistencia
54	Resol	Resolución de problemas
55	Resp	Respeto
56	Segr	Seguridad
57	Sist	Sistemas
58	Sit	Situación
59	Tol	Tolerancia
60	Trbeq	Trabajo en equipo
61	Tranq	Tranquilidad
62	Tra	Trato

## Anexo G

### Definición operacional de las unidades de significados

ID	Unidad	Codificación	Definición operacional de la unidad de significado
1	Asert	Asertividad	Respuesta adecuada, asertiva.
2	Anal	Análisis	Analizar, plantear soluciones a la gestión de proyectos.
3	Ansed	Ansiedad	Emoción recurrente, bajo presión, y exigencia del usuario.
4	Apert	Apertura	Comprensión y entendimiento.
5	Autoc	Autocontrol	El manejo de las emociones, propias y ajenas
6	Calaten	Calidad de atención	Brindar atención amable, cordial y cumplimiento inmediato al usuario, efectivo y sin errores.
7	Clim	Clima organizacional	Incentivar y motivar al trabajador, para mejorar el ambiente laboral.
8	Com	Comprensión	Las habilidades para entender una situación, hacer sentir al usuario que hay solución a sus problemas.
9	Comu	Comunicación	Expresar e informar oportuna y directamente el desarrollo y cumplimiento de las tareas.
10	Cncrt	Concertar	Las habilidades principales deben ser concertadoras y decididas en conjunto.
11	Conf	Confianza	Generar seguridad de buenos resultados.
12	Conf	Confort	Brindar comodidad y bienestar
13	Cnt	Control	El manejo de los impulsos.
14	Coord	Coordinación	Interrelacionarse con los usuarios, buscar coordinar, conversar y reunirse para un trabajo en común.
15	Cump	Cumplimiento	La atención oportuna de las incidencias, son necesarias para la efectividad de las funciones
16	Decis	Decision	La mejor opción, decisión.
17	Desmp	Desempeño	Realizar el trabajo, con detenimiento y cuidado de no cometer errores, cumplir, con calidad, generar un óptimo rendimiento, ser dinámico, práctico y organizado.
18	Desp	Desesperanza	La emoción cuando el personal está con estado de ánimo decaído.
19	Dirig	Dirigir	Capacidad de dirigir, llevar o conducir al personal
20	Dom	Dominio	Lo ejercen, dominando, manejando emociones negativas
21	Ecuam	Ecuanimidad	Con la apertura al dialogo, empáticos, y el ser ecuanimes, equilibrados y constantes.
22	Educ	Educación	Aprendizaje que busque el desarrollo positivo de las emociones.
23	Edu	Educar	Apoyar en temas de atención personalizada y explicándole a los usuarios, a resolver sus inconvenientes.
24	Emoc	Emoción	Las emociones más concurrentes es iniciar el día con alegría, felicidad, optimismo, motivación, esperanza, empatía, interés, sentir irritabilidad, enojo, impotencia, desesperanza.
25	Emp	Empatía	Capacidad de lidiar con situaciones difíciles, ponernos en el zapato de la otra persona, entender, nuestros sentimientos y el de los demás.
26	Entd	Entendimiento	Forma como las personas entienden la realidad, sus emociones y comprenden lo que realmente quieren.
27	Eql	Equilibrio	Mantener estabilidad, mesura, para poder separar lo laboral y personal.
28	Strd	Estrés	Cuando el usuario presiona, produce estrés.
29	Eufor	Euforia	Las emociones de felicidad, bienestar y alegría, en ocasiones durante la ansiedad, se muestran eufóricos.
30	Gui	Guía	Es la capacidad que tienen las personas para conducir o enseñar a otro en el tema para lograr los objetivos.
31	HabSoc	Habilidad Social	Saber actuar frente a diferentes circunstancias, destreza de trabajar en equipo y manejo de conflicto.

32	Impt	Impotencia	No permitir el desarrollo, la falta de apoyo, ante una orden inesperada solo aceptar la injusticia.
33	Inst	Inestabilidad	Cambios repentinos en la toma de decisiones.
34	Inf	Influir	Influir, impulsar que busquen y tomen la mejor decisión.
35	Inj	Injusticia	Cuando no son justos y cerrados de pensamientos. Centrarse en lo que creen y no en bien de los demás.
36	Intr	Interés	Apoyo inmediato, búsqueda de la solución de sus problemas.
37	Intol	Intolerancia	Personas cerradas de pensamientos, obstinadas, responden de mala manera, y en el trabajo ocasionar discusiones.
38	Lidr	Liderazgo	Influir y guiar al equipo de trabajo de los demás, conseguir la ejecución optima de las incidencias.
39	Mad	Madurez	Actuar, responder con prudencia y sensatez.
40	Mnj	Manejo	Capacidad de lidiar, "capitalizar" emociones, tanto de sí mismo como de sus compañeros, en situaciones difíciles, solucionar los problemas o inconvenientes.
41	Mej	Mejora	Proponer cambios y progresos a los requerimientos que solicita el usuario, ayudar a optimizar su trabajo y los procesos de generación de incidencias.
42	Motv	Motivación	Un factor favorable en el crecimiento de la IE. Lleva a movernos e impulsa a un determinado fin.
43	Obst	Obstáculos	No permite el crecimiento, se presentan como la hipocresía, la falta de objetivos claros, la confusión, no se tiene la ayuda tanto del superior, ni del personal de apoyo.
44	Optz	Optimizar	Ayudar a buscar una mejor forma de agilizar o ejecutar su trabajo dentro de la institución.
45	Percib	Percibir	Es el sentir nuestras propias emociones y la de los demás.
46	Pers	Persuasión	Ser convincentes, lograr manejar las diversas situaciones, conseguir que el usuario espere la atención de incidencias con calma.
47	Pres	Presión	Es saber controlar las emociones bajo presión, atender la sobrecarga laboral, de los usuarios.
48	Proc	Procesos	Es la elaboración de procedimientos, lo que va a permitir la administración de servidores, el manejo de información y base de datos, el análisis, desarrollo, programación e implementación de sistemas de información, hospitalario y de gestión administrativa para la mejora de procesos, los que deben ser claros, para el entendimiento general.
49	Quej	Queja	Un problema, recibir un reclamo, una llamada de atención de los usuarios por incumplimiento o demora de las funciones.
50	Reac	Reacción	Estímulos internos que ocasionan distintas formas de actuar en situaciones diferentes.
51	Rshh	Relaciones humanas	Interactuar comprendiendo sus problemas, brindar el apoyo necesario a los demás, mediante una buena comunicación.
52	Rs int	Relaciones interpersonales	Asociación entre dos o más personas basadas en el adecuado manejo de conflictos.
53	Resis	Resistencia	Oponerse al cambio de las decisiones tomadas.
54	Resol	Resolución de problemas	Ante posibles inconvenientes proponer soluciones. Capacidad para escoger las mejores opciones en la búsqueda de una solución.
55	Resp	Respeto	Ser considerado y atento con lo que expone el usuario.
56	Segr	Seguridad	Mantener protegida la información sensible que se gestiona en la institución.
57	Sist	Sistemas	Son los procedimientos informáticos, para el funcionamiento de los procesos.
58	Sit	Situación	Circunstancias ante la queja del usuario.
59	Tol	Tolerancia	Escuchar, paciente, atento y calmado las necesidades, del usuario, cuando pide ser atendido inmediatamente.
60	Trbeq	Trabajo en equipo	Trabajar por el cumplimiento de objetivos con una meta en común.
61	Tranq	Tranquilidad	Reaccionar con calma ante circunstancias, tranquilo.
62	Tra	Trato	Es el modo de relacionarse, trato personal.

## Anexo H

### *Definición operacional de las unidades de significados, generación de las primeras conclusiones*

ID	Codificación	Unidad de significado	Definición operacional de la unidad de significado
1	Aser	Aserividad	Respuesta adecuada, asertiva.
2	Anal	Análisis	Analizar, plantear soluciones a la gestión de proyectos.
3	Ansed	Ansiedad	Emoción recurrente, bajo presión, y exigencia del usuario.
4	Apert	Apertura	Comprensión y entendimiento.
5	Autoc	Autocontrol	El manejo de las emociones, propias y ajenas
6	Calaten	Calidad de atención	Brindar atención amable, cordial y cumplimiento inmediato al usuario, efectivo y sin errores.
7	Clim	Clima organizacional	Incentivar y motivar al trabajador, para mejorar el ambiente laboral.
8	Com	Comprensión	Las habilidades para entender una situación, hacer sentir al usuario que hay solución a sus problemas.
9	Comu	Comunicación	Expresar e informar oportuna y directamente el desarrollo y cumplimiento de las tareas.
10	Cncrt	Concertar	Las habilidades principales deben ser concertadoras y decididas en conjunto.
11	Conf	Confianza	Generar seguridad de buenos resultados.
12	Conf	Confort	Brindar comodidad y bienestar
13	Cnt	Control	El manejo de los impulsos.
14	Coord	Coordinación	Interrelacionarse con los usuarios, buscar coordinar, conversar y reunirse para un trabajo en común.
15	Cump	Cumplimiento	La atención oportuna de las incidencias, son necesarias para la efectividad de las funciones
16	Decis	Decision	La mejor opción, decisión.
17	Desmp	Desempeño	Realizar el trabajo, con detenimiento y cuidado de no cometer errores, cumplir, con calidad, generar un óptimo rendimiento, ser dinámico, práctico y organizado.
18	Desp	Desesperanza	La emoción cuando el personal está con estado de ánimo decaído.
19	Dirig	Dirigir	Capacidad de dirigir, llevar o conducir al personal
20	Dom	Domínio	Lo ejercen, dominando, manejando emociones negativas
21	Ecuan	Ecuanimidad	Con la apertura al dialogo, empáticos, y el ser ecuanimes, equilibrados y constantes.
22	Educ	Educación	Aprendizaje que busque el desarrollo positivo de las emociones.
23	Edu	Educar	Apoyar en temas de atención personalizada y explicándole a los usuarios, a resolver sus inconvenientes.
24	Emoc	Emoción	Las emociones más concurrentes es iniciar el día con alegría, felicidad, optimismo, motivación, esperanza, empatía, interés, sentir irritabilidad, enojo, impotencia, desesperanza.
25	Emp	Empatía	Capacidad de lidiar con situaciones difíciles, ponemos en el zapato de la otra persona, entender, nuestros sentimientos y el de los demás.
26	Entd	Entendimiento	Forma como las personas entienden la realidad, sus emociones y comprenden lo que realmente quieren.
27	Eq	Equilibrio	Mantener estabilidad, medida, para poder separar lo laboral y personal.
28	Strd	Estrés	Cuando el usuario presiona, produce estrés.
29	Eufor	Euforia	Las emociones de felicidad, bienestar y alegría, en ocasiones durante la ansiedad, se muestran eufóricos.
30	Gui	Guía	Es la capacidad que tienen las personas para conducir o enseñar a otro en el tema para lograr los objetivos.
31	HabSoc	Habilidad Social	Saber actuar frente a diferentes circunstancias, destreza de trabajar en equipo y manejo de conflicto.
32	Impt	Impotencia	No permitir el desarrollo, la falta de apoyo, ante una orden inesperada solo aceptar la injusticia.

/...

ID	Unidad	Codificación	Definición operacional de la unidad de significado
33	Inst	Inestabilidad	Cambios repentinos en la toma de decisiones.
34	Inf	Influir	Influir, impulsar que busquen y tomen la mejor decisión.
35	Inj	Injusticia	Cuando no son justos y cerrados de pensamientos. Centrarse en lo que creen y no en bien de los demás.
36	Intr	Interés	Apoyo inmediato, búsqueda de la solución de sus problemas.
37	Intol	Intolerancia	Personas cerradas de pensamientos, obstinadas, responden de mala manera, y en el trabajo ocasionar discusiones.
38	Lidr	Liderazgo	Influir y guiar al equipo de trabajo de los demás, conseguir la ejecución óptima de las incidencias.
39	Mad	Madurez	Actuar, responder con prudencia y sensatez.
40	Mnj	Manejo	Capacidad de lidiar, "capitalizar" emociones, tanto de sí mismo como de sus compañeros, en situaciones difíciles, solucionar los problemas o inconvenientes.
41	Mej	Mejora	Proponer cambios y progresos a los requerimientos que solicita el usuario, ayudar a optimizar su trabajo y los procesos de generación de incidencias.
42	Motv	Motivación	Un factor favorable en el crecimiento de la IE. Lleva a movernos e impulsa a un determinado fin.
43	Obst	Obstáculos	No permite el crecimiento, se presentan como la hipocresía, la falta de objetivos claros, la confusión, no se tiene la ayuda tanto del superior, ni del personal de apoyo.
44	Optz	Optimizar	Ayudar a buscar una mejor forma de agilizar o ejecutar su trabajo dentro de la institución.
45	Percib	Percibir	Es el sentir nuestras propias emociones y la de los demás.
46	Pers	Persuasión	Ser convincentes, lograr manejar las diversas situaciones, conseguir que el usuario espere la atención de incidencias con calma.
47	Pres	Presión	Es saber controlar las emociones bajo presión, atender la sobrecarga laboral, de los usuarios.
48	Proc	Procesos	Es la elaboración de procedimientos, lo que va a permitir la administración de servidores, el manejo de información y base de datos, el análisis, desarrollo, programación e implementación de sistemas de información, hospitalario y de gestión administrativa para la mejora de procesos, los que deben ser claros, para el entendimiento general.
49	Quej	Queja	Un problema, recibir un reclamo, una llamada de atención de los usuarios por incumplimiento o demora de las funciones.
50	Reac	Reacción	Estímulos internos que ocasionan distintas formas de actuar en situaciones diferentes.
51	Rshh	Relaciones humanas	Interactuar comprendiendo sus problemas, brindar el apoyo necesario a los demás, mediante una buena comunicación.
52	Rs int	Relaciones interpersonales	Asociación entre dos o más personas basadas en el adecuado manejo de conflictos.
53	Resis	Resistencia	Oponerse al cambio de las decisiones tomadas.
54	Resol	Resolución de problemas	Ante posibles inconvenientes proponer soluciones.
55	Resp	Respeto	Capacidad para escoger las mejores opciones en la búsqueda de una solución.
56	Segr	Seguridad	Ser considerado y atento con lo que expone el usuario.
57	Sist	Sistemas	Mantener protegida la información sensible que se gestiona en la institución.
58	Sit	Situación	Son los procedimientos informáticos, para el funcionamiento de los procesos.
59	Tol	Tolerancia	Circunstancias ante la queja del usuario.
60	Trbeq	Trabajo en equipo	Escuchar, paciente, atento y calmado las necesidades, del usuario, cuando pide ser atendido inmediatamente.
61	Tranq	Tranquilidad	Trabajar por el cumplimiento de objetivos con una meta en común.
62	Tra	Trato	Reaccionar con calma ante circunstancias, tranquilo.
			Es el modo de relacionarse, trato personal.

## Anexo I

### Matriz de consistencia

TÍTULO: Inteligencia emocional en el personal de la oficina de informática de un establecimiento de salud del distrito de Lima -2016

AUTOR: Bach. Gregoria Orfelinda Camacho Rueda

Problema	Objetivos	CATEGORIA	Sub Categoría 1	Sub categoría 2	Codificación		
<b>Problema General:</b>	<b>Objetivo general:</b>						
¿Cuál es la percepción de inteligencia emocional personal de la oficina informática de un establecimiento de salud del distrito de Lima?	Determinar las características de la inteligencia emocional en el personal de la oficina de informática de un establecimiento de salud, Lima - 2016.	FACTOR SOCIAL	Empatía	Interés, Comunicación:	Entendimiento , Comprensión, Percibir Persuasión, Respeto, Asertividad, Resolución de Problemas, Seguridad	G H	
			Habilidades sociales	Coordinación: Liderazgo:	Mejora , sistemas, proceso, análisis Dirigir, Dominio, Educar, Educación, Guía	I J	
<b>Problemas Específicos:</b>	<b>Objetivos específicos:</b>		FACTOR PERSONAL	Autorregulación	Calidad en la atención: Trabajo en equipo:	Trato, Obstáculos, Queja Confort, Relaciones Humanas, Relaciones interpersonales Clima organizacional	A B
¿Cuáles son los factores de la inteligencia emocional, de los trabajadores de la oficina informática, de un establecimiento de salud de Lima?	Identificar los factores emocionales que contribuyen en el desarrollo de la inteligencia emocional, de los trabajadores de la oficina de informática, de un establecimiento de salud de Lima.				Autocontrol: Estado emocional:	Control, Madurez, Decisión, Manejo, Equilibrio, Reacción, Tranquilidad. Estrés, Euforia, Emoción, Desesperanza, Impotencia, Presión, Resistencia, Ansiedad, Impulsividad, Injusticia, intolerancia	C D
¿Cómo es el proceso de inteligencia emocional personal de la oficina informática de un establecimiento de salud?	Analizar el proceso de la inteligencia emocional del personal de la oficina de informática de un establecimiento de salud del distrito de Lima.	Motivación		Desempeño: Motivación:	Cumplimiento, destreza. Optimismo, Influir	E F	

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>TIPO</b>            Por su finalidad es básica            Por su carácter es exploratorio            Por su naturaleza, es interpretativa            Por su alcance temporal, es de corte transversal.            Por su orientación se basa en la comprensión</p>	<p><b>POBLACIÓN</b>            31 personas, Personal Técnico y profesional administrativo de la oficina de Informática en un establecimiento de salud.            Participación voluntaria un total de 10.</p>	<p><b>TÉCNICAS</b>            Observación de los participantes,            Entrevista a profundidad.</p> <p><b>INSTRUMENTOS</b>            Guía de preguntas, grabadora, registros.</p>	<p><b>SOFTWARE:</b>            Microsoft Word            Microsoft Excel            Microsoft Power Point</p>
<p><b>DISEÑO</b>            Basado en el estudio Fenomenológico, tipo no experimental.</p>	<p><b>TIPO DE MUESTRA</b>            Cualitativa, no probabilística, con sujetos voluntarios</p>	<p><b>FORMA DE ADMINISTRACIÓN</b>            Audio y escrita.</p>	
<p><b>MÉTODO</b>            Inductivo</p>	<p><b>TAMAÑO DE MUESTRA</b>            10 sujetos</p>		

...J

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Categorías genéricas	Enunciados	Subcategoría	Unidades de significado
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Se percibe como un conjunto de habilidades que contribuyen al buen funcionamiento y al éxito. Y que son diferentes al Cociente Intelectual.  Goleman, D (1995)	Para fines de estudio se considera la inteligencia emocional de acuerdo a los resultados que obtendremos en el análisis de la información de acuerdo a la Observación de los sujetos, Entrevista a profundidad.	Factor Social (H, I, J, G)	<p>Ejemplo</p> <p>Respuesta adecuada, asertiva.            Analizar, plantear soluciones a la gestión de proyectos.            Emoción recurrente, bajo presión, y exigencia del usuario.            Comprensión y entendimiento.            El manejo de las emociones, propias y ajenas            Brindar atención amable, cordial y cumplimiento inmediato al usuario, efectivo y sin errores.            Incentivar y motivar al trabajador, para mejorar el ambiente laboral.</p>	Empatía	Interés Entendimiento Comprensión Percibir Comunicación Persuasión
			Factor Personal (A, B, C, D, E, F)	<p>Las habilidades para entender una situación, hacer sentir al usuario que hay solución a sus problemas.            Expresar e informar oportuna y directamente el desarrollo y cumplimiento de las tareas.            Las habilidades principales deben ser concertadoras y decididas en conjunto.            Generar seguridad de buenos resultados.            Brindar comodidad y bienestar            El manejo de los impulsos.            Interrelacionarse con los usuarios, buscar coordinar, conversar y reunirse para un trabajo en común.            La atención oportuna de las incidencias, son necesarias para la efectividad de las funciones            La mejor opción, decisión.            Realizar el trabajo, con detenimiento y cuidado de no cometer errores, cumplir, con calidad, generar un óptimo rendimiento, ser dinámico, práctico y organizado.</p>	Habilidades Sociales	Respeto Asertividad Resolución de problemas Seguridad Mejora Sistemas
					Coordinación	Procesos Análisis Dirigir Dominio Educar Educación Guía Trato Obstáculos
					Liderazgo	Queja Confort Relaciones Humanas Relaciones Interpersonales Clima Organizacional
					Calidad de Atención	Control Decisión Equilibrio Madurez Manejo
					Trabajo en Equipo	Reacción Tranquilidad Emoción Estrés Euforia Desesperanza Impotencia Presión
					Autocontrol	Resistencia Ansiedad Injusticia Intolerancia Cumplimiento Desempeño
					Estado Emocional	