



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los
trabajadores del centro de salud Santa Teresita, Sullana-2019.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Gallo Núñez, Joysee Irenne (ORCID: 0000- 0002-3196-5644)

ASESORA:

Dra. Díaz Espinoza, Maribel (ORCID: 0000-0002-9701-2520)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los servicios de salud

Piura – Perú

2019

DEDICATORIA

A Dios, que me ha concedido vida y salud.

A mi familia que son fuerza y soporte en cada meta cumplida.

A Ginelda, mi madre, apoyo incondicional, acompañante y testigo de mi esfuerzo y dedicación.

A Jesús Adrián, mi hijo, que a sus 8 años, me ha comprendido en este camino de la superación y es mi principal inspiración.

A Oscar Gallo, mi ángel del cielo, porque siempre en vida tu deseo fue mi superación, siempre estarás presente mi “Gallito” amado.

AGRADECIMIENTO

A Dios por concederme la inteligencia y sabiduría en la presente investigación.

A todos los docentes de la escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo que contribuyeron en la formación de estudios de maestría y en especial a mi docente y asesora de tesis Dra. Maribel Díaz Espinoza, admirable por su metodología de enseñanza, por haber sido mi guía constante durante el desarrollo de la presente investigación.

A la Universidad Cesar Vallejo por ofrecer la oportunidad y facilidades de poder culminar satisfactoriamente mis estudios de post grado.

Página del jurado



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 10:00AM del día 12 DE DICIEMBRE DE 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: "Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita, Sullana-2019.", presentada/o por el /la bachiller **GALLO NUÑEZ JOYSEE IRENNE**.

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: _____
APROBADO POR UNANIMIDAD

En consecuencia, el/la/ graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como _____ APTO _____ para recibir el grado de MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.

PIURA, 12 DE DICIEMBRE DE 2019

DR. ALARCÓN LLONTOP LUIS ROLANDO
PRESIDENTE



MG. GANOZA UBILLUS LUCILA MARÍA
SECRETARIA

DRA. DIAZ ESPINOZA MARIBEL
VOCAL

Declaratoria de autenticidad

Yo Bachiller Joysee Irenne Gallo Núñez; estudiante del programa de Maestría en gestión de los servicios de salud de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI. N°43677800 con la tesis titulada: “Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita- Sullana 2019.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otro), asumo las consecuencias y sanciones de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Perú, julio del 2019



Joysee Irenne Gallo Núñez

DNI. 43677800

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	24
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	24
2.2. Operacionalización de variables.....	26
2.3. Población, muestra y muestreo.....	28
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	29
2.5. Procedimiento.....	32
2.6. Método de análisis de datos.....	32
2.7. Aspectos éticos.....	33
III. RESULTADOS.....	34
IV. DISCUSIÓN.....	46
V. CONCLUSIONES.....	52
VI. RECOMENDACIONES.....	53
REFERENCIAS.....	54
ANEXOS.....	59
Instrumento de la variable 1: inteligencia emocional.....	60
Ficha técnica del instrumento: variable 1.....	61

Prueba de confiabilidad del instrumento: variable 1.....	65
Matriz de evaluación por juicio de expertos: variable 1.....	67
Instrumento variable 2: desempeño laboral.....	82
Ficha técnica del instrumento: variable 2.....	83
Prueba de confiabilidad del instrumento: variable 2.....	87
Matriz de evaluación por juicio de expertos: variable 2.....	89
Matriz de consistencia.....	103
Matriz de ítems de variable 1:inteligencia emocional	104
Matriz de ítems de variable 2: desempeño laboral.....	106
Solicitud y permiso al centro de salud para realizar la investigación.....	108
Prueba de normalidad	110
Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	111
Informe de originalidad de Turnitin.....	112
Autorización de publicación de tesis en repositorio.....	113
Autorización de la versión final del trabajo de investigación	114

Índice de tablas

Tabla 1. Población de trabajadores del centro de salud Santa Teresita – Sullana año 2019..	28
Tabla 2. Evaluación de la validez de instrumentos de inteligencia emocional y desempeño laboral para trabajadores de salud.....	30
Tabla 3. Resultado de confiabilidad de Alfa de Cronbach de instrumentos.....	31
Tabla 4. Nivel de inteligencia emocional en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita - Sullana 2019.....	35
Tabla 5. Nivel de las dimensiones de inteligencia emocional en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita - Sullana 2019.....	36
Tabla 6. Nivel de desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita - Sullana 2019.....	37
Tabla 7. Nivel de las dimensiones de desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita - Sullana 2019.....	38
Tabla 8. Correlación entre la variable inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita - Sullana 2019.....	40
Tabla 9. Correlación entre la dimensión intrapersonal de inteligencia emocional y las dimensiones de desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita Sullana 2019.....	41
Tabla 10. Correlación entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño laboral, en los trabajadores del Centro de Salud Santa Teresita Sullana 2019.....	42
Tabla 11. Correlación entre la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita Sullana 2019.....	43
Tabla 12. Correlación entre la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional con las dimensiones del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita Sullana 2019.....	44
Tabla 13. Correlación entre la dimensión estado de ánimo en general y las dimensiones del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita Sullana.....	45

Índice de figuras

Figura 1. Niveles de inteligencia emocional de los trabajadores del centro de salud Santa Teresita – Sullana 2019.....	35
Figura 2. Niveles de las dimensiones de la inteligencia emocional de los trabajadores del centro de salud Santa Teresita – Sullana 2019.....	36
Figura 3. Niveles de desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Santa Teresita – Sullana 2019	37
Figura 4. Niveles de las dimensiones de desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Santa Teresita – Sullana 2019.	39

RESUMEN

Esta investigación buscó determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita- Sullana 2019. Planteado bajo la concepción global positivista de un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue básica, correlacionar asociativa y el diseño de estudio fue no experimental, para la recolección de datos la técnica utilizada fue la encuesta para lo cual se aplicó un cuestionario relacionado inteligencia emocional y otro al desempeño laboral, ambos instrumentos fueron sometidos a juicio de expertos y se sometieron a pruebas de confiabilidad alfa de Cronbach. Ambos instrumentos fueron aplicados a 60 trabajadores del centro de salud Santa Teresita – Sullana, y luego para la comprobación de la hipótesis se aplicó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman donde se encontró una correlación moderada positiva ($\rho = 0,694$) entre las variables: inteligencia emocional y desempeño laboral, y los resultados fueron altamente significativos ($p=,000$) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación H_i : La inteligencia emocional se relaciona con desempeño laboral en los trabajadores de centro de salud Santa Teresita-Sullana 2019. Así mismo se encontró relación positiva y altamente significativa de la dimensión manejo de estrés con la dimensión colaboración ($\rho= 0,322$ $p= 0,012$), productividad ($\rho=0,438$ $p= 0,000$) y desempeño laboral ($\rho= 0,401$ $p= 0,001$) y de la dimensión estado de ánimo con la dimensión habilidad analítica($\rho= 0,517$ $p=0,000$), orientación al cliente ($\rho=0,550$ $p=0,000$), compromiso ($\rho=0,398$ $p=0,002$) y desempeño laboral ($\rho= 0,441$ $p=0,000$).

Palabras claves: Inteligencia emocional, desempeño laboral, trabajadores de salud.

ABSTRACT

This research sought to determine the relationship between emotional intelligence and work performance in the workers of the health center Santa Teresita-Sullana 2019. Raised under the positivist global conception of a quantitative approach, the type of research was basic, associative correlation and the study design was not experimental, for data collection the technique used was the survey for which a questionnaire was applied related emotional intelligence and another to job performance, both instruments were submitted to expert judgment and were submitted to tests of reliability alfa of Cronbach. Both instruments were applied to 60 workers of the health center Santa Teresita - Sullana, and then for the verification of the hypothesis the nonparametric statistic Rho of Spearman was applied where a moderate positive correlation ($\rho = 0.694$) was found among the variables: intelligence emotional and work performance, and the results were highly significant ($p = , 000$) therefore the null hypothesis is rejected and the research hypothesis is accepted H_i : Emotional intelligence is related to work performance in health center workers Santa Teresita- Sullana 2019. A positive and highly significant relationship was also found in the stress management dimension with the collaboration dimension ($\rho = 0.322$ $p = 0.012$), productivity ($\rho = 0.438$ $p = 0.000$) and work performance ($\rho = 0.401$ $p = 0.001$) and the dimension of mood with the analytical skill dimension ($\rho = 0.517$ $p = 0.000$), customer orientation ($\rho = 0.550$ $p = 0 , 000$), commitment ($\rho = 0.398$ $p = 0.002$) and work performance ($\rho = 0.441$ $p = 0.000$).

Keywords: Emotional intelligence, work performance, health workers.

I. INTRODUCCIÓN

En la última década la salud mental se posiciona como un eje fundamental que forma parte del bienestar integral del ser humano, tomando vital importancia para desarrollar la forma de pensar individual y colectiva y además de relacionarse con los demás de manera adecuada con la finalidad de manifestar sentimientos y mejorar las relaciones interpersonales con los demás lo cual conllevara a tener una vida más óptima.¹ Desde sus inicios la Organización Mundial de la Salud (OMS) valoró la salud mental como lo refleja en su conceptualización, en la cual la considera como el bienestar de cada ser humano a tomar conciencia de sus propias acciones y afronta las presiones que se presentan en la vida diaria y de tal manera que pueda trabajar de manera óptima, y productiva y con ello sea un aporte a la comunidad”.²

Sin embargo cuando hablamos el estado de salud que presenta personal que labora en instituciones de salud; estos son calificados según la OMS, en personas que conviven con altos niveles de estrés debido a que frecuentemente están en interacción con personas en situación de enfermedad y esto conlleva a mucha carga emocional, además de los bajos recursos con los que se cuenta para tener un mayor desempeño de sus funciones, las bajas compensaciones económicas y escaso reconocimientos social.³ Así también Hernández L. y Dickinson M., en México nos dice que los trabajadores de salud son los más vulnerables en presentar problemas de salud mental al estar en contacto con las diferentes situaciones, emociones y debe tener una buena autorregulación de emociones, debido a que están directamente en contacto con los pacientes, los cuales la mayoría de veces están en situaciones de enfermedad o gravedad y bien se pueden involucrar con el dolor o por el contrario mostrar indiferencia; razón por la que es necesario sepan manejarse emocionalmente esto incluye tener inteligencia emocional.⁴

Tener una mayor inteligencia emocional es saber orientar la naturaleza de nuestra emociones, controlándolas de manera reflexiva y formando relaciones adecuadas entre las emociones, comportamiento y pensamientos con la finalidad de encaminar la vida inteligentemente; podemos decir entonces que tener una mayor inteligencia emocional no solo les va a permitir mejorar el manejo con el paciente sino también mejorar la interacción con los compañeros de trabajo y mejorar la productividad, si bien no todos los trabajadores

muestran un buen estado de ánimo, aunque se sientan satisfechos con sus actividades sin embargo se garantiza que cuando una persona disfruta lo que hace se siente bien consigo mismo, expresa pensamientos positivos y se siente feliz, puede relacionarse mejor, aprovechar mejor las oportunidades y sobresalir ante las dificultades.⁴

Según la OMS tener un trabajo es beneficioso para la salud, sin embargo, actualmente más de 300 millones de trabajadores presenta algún problema de salud mental generando esto que disminuya su productividad y por ende cause una pérdida de la economía mundial de aprox US \$ 1 billón anual al 2017, si bien es cierto, hay muchos factores en el entorno laboral que pueden estar ocasionando al trabajador estrés laboral, escaso poder de decisión ,escaso apoyo, horarios de trabajo rígido, falta de claridad en los objetivos y áreas de trabajo⁵ y a esto también se podría considerar los bajos niveles de inteligencia emocional, es decir el no tener la capacidad de empatía, supervisar y controlar las emociones, sentimientos personales y de los demás con la finalidad de poder determinar entre ellos para orientar nuestras acciones y pensamientos .⁶

De lo anteriormente mencionado y según una investigación realizada por Ahumada F. en Argentina, la inteligencia emocional está estrechamente ligada a la salud mental es decir a niveles más bajos de inteligencia emocional, habrá mayores problemas de salud como la ansiedad, estrés, depresión, problemas de personalidad, conductas adictivas, etc;⁷ cabe resaltar entonces que un trabajador de salud debe poseer inteligencia emocional para afrontar día a día las situaciones que se le presenten en su entorno, logrando con ello mejorar su salud, sus relaciones interpersonales y por ende mejorando su productividad.

Recientemente evaluando la evolución de la salud de los trabajadores en Perú al 2018, se dedujo que la salud del trabajador, de manera integral y multidisciplinario con la finalidad de que no solo analiza acontecimientos de enfermedad que ocurren a causas laborales por motivo de condiciones de trabajo y riesgos ocupacionales sino también las situaciones en las cuales trabaja y vive, dentro de las cuales se puede presentar incidentes peligrosos y enfermedades ocupacionales lo que más predomina en el sector salud , es por ello que la Organización de Naciones Unidas, la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Integral del Trabajo (OIT) debido a los avances, retos y cambios que se vienen presentando en el sector laboral que se constituyen a nivel local y mundial, se han

establecidos objetivos y metas dirigidos a preservar la vida, promocionar la salud y el bienestar de los trabajadores, uno de ellos es el Plan de Acción sobre la Salud de los Trabajadores de la OMS que propone dentro de los años 2015 al 2025, priorizar y mejorar la salud de los trabajadores con la finalidad de tener adecuados ambientes de trabajo, incrementar los esfuerzos para mejorar la salud y así reducir las desigualdades en el área de la salud .⁸

Simultáneamente el Perú se viene dando una progresiva implementación de la política nivel nacional por parte del Ministerio de Salud (MINSA) la cual genera cambios positivos en el sector salud y beneficia a cada ciudadano; la Autoridad Nacional del Servicio Civil; ha calculado que los gastos realizados son aproximadamente S/. 300 millones anuales en capacitación y en su mayoría, estas son en temas fuera de la realidad respecto a las necesidades de las que puede presentar las instituciones y no guardan relación con la realidad de nuestro país a esto se asocia que existe poca calidad de las capacitaciones recibidas y generalmente es el trabajador quien tiene que financiar sus estudios y capacitaciones, en muchas veces en horas de la noche o clases aceleradas los fines de semana⁹, pero no todos los trabajadores de salud tienen esas posibilidades y la gran mayoría simplemente se conforman y siguen laborando conformándose con lo que ofrece el Ministerio de Salud (MINSA), es así que muchos trabajadores de salud no desarrollan todas sus habilidades y destrezas, causando esto un déficit para lograr sus objetivos, metas e indicadores y por consiguiente, ello afecta su desempeño laboral.

La presente investigación será realizada C.S 1-3 Santa Teresita, ubicado en el AA.HH. Santa Teresita en calle Pariñas N° 500, en la provincia de Sullana, fue creado el 13 de Diciembre de 1960 por una directiva denominada “Sociedad Socialista Santa Teresita”, cuya finalidad era ayudarse mutuamente y trabajar por el adelanto y progreso del barrio. Durante el gobierno del general Juan Velazco Alvarado se le denominó pueblo joven Santa Teresita y posteriormente como AA.HH Santa Teresita.

Actualmente el centro de salud Santa Teresita, está administrado por el sub región de Salud Luciano Castillo Colomna del Ministerio de Salud (MINSA) desde el año 2002, brindando atención 12 horas diarias de lunes a sábado en medicina general, obstetricia,

enfermería, odontología, psicología ,farmacia laboratorio, tópico, ecografías obstétricas y atención de partos las 24 horas del día, a una población aproximada de 25086 habitantes correspondientes a I y II etapa de Santa Teresita y AA. HH José Zapata Silva.

Realizar este estudio nos podrá dar un enfoque de la realidad regional y local que se viene presentando en el ámbito de los trabajadores del sector salud, quienes a manera de análisis, se puede decir que no solo tiene que lidiar con las dificultades en su vida personal y familiar sino que también tiene que afrontar las exigencias laborales en cuanto a mayor calidad y productividad, evaluaciones de desempeño, cumplimiento de metas de indicadores, inestabilidad, laboral, recarga laboral, exceso de llenado de formatearía, pacientes aglomerados y ansiosos por la espera de la atención, malas relaciones interpersonales, pocos recursos humanos y alta demanda poblacional. Sin embargo, se sabe por experiencia propia que el MINSA en sus establecimiento de salud de primer nivel, casi nunca brindan a su personal alguna capacitación o taller relacionado a inteligencia emocional u otro de salud mental, es muy necesario conocer la inteligencia emocional que poseen los trabadores de salud y su relación con el desempeño laboral que realizan el centro de salud Santa Teresita.

En base a los resultados se puede plantear estrategias para solicitar la implementación de talleres de estrategias de mejora de la inteligencia emocional, lo cual se sabe que de llevarse a cabo se vería reflejado en mejoras en la relación médico-paciente, la calidad, satisfacción del paciente, el rendimiento laboral, el nivel de implicación, la satisfacción profesional y desarrollo de las habilidades de comunicación. Caso contrario el personal de salud presenta mucho riesgo de daño en la salud mental lo cual se vería reflejado en problemas de salud mental, como depresión, ansiedad, estrés, bajo desempeño laboral e incluso a un alto índice de síndrome de Burnout.

Para fundamentar nuestra investigación se realizó la búsqueda de diferentes estudios donde se nos demuestra que es factible la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, tal es así que en el ámbito internacional se realizó varios estudios donde se relaciona de manera positiva la inteligencia emocional con el desempeño laboral, así lo demuestra:

Duque J., García M., Hurtado A. (Colombia 2017) en su investigación respecto a cómo influye la inteligencia emocional en las competencias laborales en los trabajadores administrativos, cuyo objetivo fue evaluar la influencia que existe sobre las competencias laborales; realizó un análisis factorial exploratorio para evaluar las aptitudes personales y sociales de la inteligencia emocional, aplicando 122 encuestas a estudiantes de maestría; según resultados se demuestra que con 1% de significancia se logra probar la hipótesis, donde los factores relacionados a la percepción de aptitudes emocionales y sociales influye de manera positiva en las competencias laborales, lo que se manifiesta en reconocer emociones, trabajar en equipo, comunicación adecuada, reintentarse al logro de metas y mejorar la negociación, siendo todo ello importante para un desempeño laboral; a diferencia la manifestación de la aptitud negativa de emociones al relacionarse con otras personas, la autoestima y el compromiso interpersonal tienen un efecto sobre sus competencias laborales.¹⁰

Así también lo demuestra Borsic Z., Riveros A. (México 2017) quienes realizaron un estudio con el título la inteligencia emocional en el desempeño laboral de docentes de instituciones educativas, planteándose como objetivo de evaluar la inteligencia emocional y el desempeño laboral en instituciones de educación superior, el estudio fue de enfoque cuantitativo, con diseño transversal, correlacional; cuya muestra fue de 338 docentes, seleccionados de manera aleatoria, en el caso de las variables de estudio para la evaluación de la inteligencia emocional se utilizó el cuestionario en versión corta y para medir el desempeño laboral se utilizó los resultados obtenidos de la propia educación superior, con base en técnicas sociométricas; dentro de los principales resultados se encontró que el componente inteligencia emocional (percepción de las emociones), presenta una relación negativa y débil con el desempeño laboral y el resto de componentes no presentan relación significativa; presenta una relación negativa y débil con el desempeño laboral, lo cual significa que cuando se incrementa el grado de percepción de las emociones disminuye el nivel del desempeño laboral, así mismo encuentra que existen diferencias significativas con las relaciones interpersonales asegurando que cuando se reduce las relaciones interpersonales se reduce el nivel de desempeño laboral.¹¹

Fleischhacker, I.(12) Guatemala 2014, en su investigación estudio respecto a la inteligencia emocional y productividad laboral el estudio fue aplicado 40 trabajadores de salud del centro de diagnóstico por imágenes, con la finalidad de determinar que influencia tiene la inteligencia emocional en la productividad laboral, fue de tipo descriptivo, correlacionar y transversal y se utilizó la escala de Likert en cuestionario validados por expertos en el tema, gracias a los cuales se demostró que la inteligencia emocional de los trabajadores está en un nivel promedio pues el 57.5 %, saben cómo manejar de forma adecuada sus emociones y así mismo el 93% tienen capacidad de trabajar bajo presión, concluyendo que la inteligencia emocional permite que manejen sus emociones y el estrés, y logran relacionarse efectivamente con los usuarios, y pueden superar cualquier problema laboral, aumentando de la productividad laboral.

En el ámbito nacional, Cutipa N.(13) Lima 2017, realizó un estudio titulado inteligencia emocional y satisfacción laboral personas que estudian especialización en enfermería en la Universidad Privada de Lima, tuvo como objetivo conocer relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en dichos estudiantes, fue un estudio correlacional no experimental transversal, se utilizó un inventario para la evaluación de la inteligencia emocional y un instrumento validado para la satisfacción laboral, los cuales se aplicaron a 155 enfermeras y para prueba de hipótesis se empleó coeficientes de correlación Rho de Spearman y el R de Pearson, con los cuales se comprobó que la comprensión emocional se relaciona con la satisfacción laboral ($r=0.203$, $p<0.05$) y a la vez se relaciona con la competencia profesional ($r=0.28$, $p<0.05$), lo cual significa que las enfermeras que logran valorar y expresar con éxito sus emociones, están en mejor condiciones de desarrollarse, realizar gestiones para su carrera, liderar y tratar a los demás con emociones positivas. A diferencia de las dimensiones de percepción emocional y regulación emocional, que no se relacionan; concluyendo que si existe correlación significativa entre la dimensión comprensión emocional y la satisfacción laboral.

Acuña E.(14) Lima 2016, realizó un estudio denominado inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, su objetivo principal fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, fue aplicado a un muestra de 92 trabajadores de recursos humanos, este

estudio fue de tipo cuantitativo , no experimental, correlacional, de corte transversal, en el cual se realizó cuestionarios por cada variable de estudio, con escala de Likert; obteniéndose como resultado que la inteligencia emocional con cada una de sus dimensiones (autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía, habilidades sociales) tiene relación directa significativa con el desempeño laboral, habiéndose hallado una correlación Rho Spearman de 0.666 y el nivel de significancia 0,000, , esto se demuestra en el 56.5% de trabajadores tienen un nivel inteligencia emocional medio y el desempeño laboral medianamente eficiente mientras que el 19.6% que considera la inteligencia emocional con un nivel bajo y considera el desempeño laboral necesita mejorar; de lo cual se deduce que a medida que la inteligencia emocional mejore también mejora la motivación laboral.

Yabar K. (15) Lima 2016 que realizo una tesis para determinar ; con el objetivo de determinar si la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral, en la micro red La Molina- Cieneguilla, el estudio fue cuantitativo, descriptivo, correlacional, de diseño no experimental, transversal, donde se aplicó el instrumento de Bar-On basado en la dimensión intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, estado de ánimo, a un total de 65 trabajadores de salud, concluyendo que según la prueba de correlación de Spearman existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, así mismo según el factor intrapersonal (Rho = 0.670 correlación moderada y significancia de 0.000), interpersonal (Rho = 0.695 correlación moderada y significancia de 0.000), adaptabilidad (Rho = 0.685 correlación moderada y significancia de 0.000), manejo de estrés (Rho de Spearman $r=0.645^{**}$ significancia de 0.000) y el estado de ánimo en general (Rho de Spearman $r=0.720^{**}$ y significancia de 0.000) con el desempeño laboral.

Asimismo Paredes K; (16) Huánuco 2016. Realizo un estudio relacionado a la inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, con el objetivo de determinar la relación de ambas variables laboral, fue una investigación básica no experimental, descriptiva, correlacional y de corte transversal, se utilizó un muestreo no probabilístico a una muestra de 125 trabajadores, a los cuales se les aplico un cuestionario de la inteligencia emocional de Bar-on y la evaluación del desempeño laboral, elaborada por la misma institución y se llegó a la conclusión de que la

correlación entre variables es positiva y tiene un nivel de correlación moderada con el desempeño laboral con una significancia de Rho Spearman de 0.666 y el nivel de significancia 0,000; concluyendo que la inteligencia emocional se relacionan con el desempeño laboral.

Elera B. (17) Piura 2016. realizó un estudio llamado inteligencia emocional en los trabajadores del Banco de Crédito, agencia Sechura año 2016, con el objetivo de determinar el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores, la investigación fue de tipo descriptiva transversal, no experimental; el instrumento utilizado fue el cuestionario que costa de valuar 5 dimensiones respecto a inteligencia emocional, evaluando la autoconciencia, autocontrol, motivación, empatía y habilidades sociales, basado en la teoría de Daniel Goleman, finalmente los resultados de la evaluación dicen que el 100% de trabajadores presenta inteligencia emocional aceptable y según las dimensiones el 73% muestran un nivel aceptable en autoconciencia, empatía y habilidades sociales, lo cual significa que en general el trabajador tiene el potencial para aprender diferentes habilidades para tener una adecuada inteligencia emocional.

Finalmente en una investigación realizada por Nieves H. (18) Piura 2016. con título satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal de la empresa ADECCO Perú Piura, se planteó como objetivo medir la satisfacción laboral y relacionarla con el desempeño laboral, el estudio fue descriptivo correlacional y de corte transversal, se eligió a un total de 221 trabajadores a quienes por medio de un cuestionario se evaluó las dimensiones del desempeño (producción, calidad, responsabilidad, cooperación-actitud, buen sentido e iniciativa, presentación personal) y se llegó a la conclusión de que los trabajadores no tienen un plan de trabajo claro, participan poco en el diseño y consideran que no tienen autonomía en sus actividades y en cuanto a la realización personal los trabajadores sienten que el trabajo es poco adecuado a sus habilidades y talentos, así se obtuvo que la satisfacción en relación al desempeño laboral, obtuvo un índice de correlación $r=0.780 > 0.3$, concluyendo que la satisfacción se relacionan de manera significativa (Sig.<0.05) con el desempeño laboral y validando la hipótesis nula donde el nivel de satisfacción laboral es bajo y por ello disminuye su desempeño laboral.

En cuanto a las teorías que sustentan la presente investigación son variadas pero se ha tomado en cuenta las que principalmente las que están avocadas a la población de estudio y las que tienen un mayor fundamento de estudios previos así iniciamos con la teoría que fundamenta desde sus inicios la inteligencia emocional según observaciones e investigaciones que realizaron dos psicólogos estadounidenses Peter Salovey, denominaron a esta habilidad inteligencia emocional; estos investigadores, han venido reformulando este concepto en sucesivas aportaciones a lo largo del tiempo desde 1993 con la primera definición y luego en el 1997 consideran que la inteligencia emocional es la habilidad para percibir con precisión, expresar, valorar las emociones y pensamientos; ser hábil para generar y/o acceder a los sentimientos y a la vez estos faciliten pensamientos; es también la habilidad de comprender la emoción y tener la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual”¹⁹ y luego en el 2000 la modificaron a “la capacidad para procesar la información emocional con eficacia y exactitud incluyéndose la capacidad para comprender, percibir, asimilar y regular las emociones.”²⁰

Modelo de Inteligencia emocional Mayer y Salovey: considera que la IE “La capacidad para identificar y traducir correctamente los eventos y signos emocionales personales y de los otros, produciendo y elaborando procesos de dirección emocional, pensamiento y comportamiento de manera adecuada, efectiva a las metas personales y del ambiente”; y lo componen de cuatro habilidades emocionales, “la habilidad para valorar, percibir y expresar emociones con exactitud; así mismo constituye la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento así mismo la habilidad para comprender emociones y regularlas promoviendo un crecimiento emocional e intelectual”.²¹

La percepción emocional: se encuentra como una base dentro del área emocional la cual se basa en identificar y conocer nuestros sentimientos personales con las personas que no rodean además de poder identificar e interpretar señales emocionales como el tono de la voz, gestos, movimientos corporales , lo cual permite que se pueda determinar los estados de ánimo manifestaciones cognitivas y fisiológicas, esto principalmente a poder

identificar cuáles son las manifestaciones que tienen los demás hacia nosotros y así mismo los sentimientos de honestidad y sinceridad.²²

La facilitación emocional : es tener en cuenta los sentimientos cuando estos nos permiten adaptarnos a situaciones difíciles y nos permiten razonar, dar soluciones, tomar ciertas decisiones, además de priorizar los procesos cognitivos básicos enfocándonos en lo que realmente es afectivamente importante para nosotros, por lo cual se tiene por seguro que si nuestra forma de asimilar los problemas y situaciones difíciles se convierte a una forma creativa y optimista al afrontarla; también cambia nuestro razonamiento y la forma en que pensamos, siendo esto muy beneficioso para nuestra área cognitiva²²

La comprensión emocional: esta implica tener la capacidad de descifrar toda una serie de manifestaciones emocionales y así mismo poder reconocerlas según el tipo de sentimientos lo cual tiene categorías y según ello se van clasificando, ello cada ser humano se puede anticipar y puede realizar un análisis retrospectivo para determinar lo que influye en su estado de ánimo y así prevenir lo que se pueda generar a causa de ello; así mismo debemos tener en cuenta que estas emociones generan también emociones secundarias que pueden generar a raíz de las emociones principales , dentro de ellas tenemos por ejemplo el amor que si bien es cierto genera sentimientos agradables pero que también puede generar sentimientos de ansiedad, celos, etc. Y así también otras situaciones complejas tales como cuando ante una situación de culpa, se puede presentar remordimiento, pena tristeza; es por ello la importancia de reconocer la transición de un estado de ánimo a otro por ejemplo cual de un estado de tristeza , pasamos a un estado de alegría ante una sorpresa de algo que no se esperaba o como cuando nos sucede algo desagradable podemos pasar de un estado de enfado hasta un estado de ira incontrolable y pueden presentarse los sentimientos de manera simultánea y ser muy contradictorios como sentir amor y odio por una persona ²²

La regulación emocional: es la capacidad para tener disposición de aceptar y enfrentar sentimientos negativos y positivos y poder sacar una enseñanza o provecho esto significa que en vez de que nos puedan afectar negativamente les demos la utilidad y nos beneficien de manera constructiva para el manejo de nuestras emociones, esto implica tener un manejo estratégico al momento de interrelacionarse con los demás, que incluye regular

nuestras emociones, modificar nuestros sentimientos y también tener la habilidad estratégica de modificar las emociones de los demás con la finalidad de evitar que la otra persona se sienta vulnerada o perjudicada, ello contribuiría a alcanzar un crecimiento no solo emocional sino intelectual.²²

Así tenemos que Goleman, un investigador y periodista de New York Times, que se convirtió en el pionero cuando popularizó “Inteligencia emocional”, en su libro del mismo nombre; la definió como el reconocimiento de los propios sentimientos y los de los demás, así también manejar de manera adecuada las relaciones con los demás y de manera personal, así mismo encierra una serie de habilidades que permiten desarrollar la inteligencia académica que es básicamente medida por el coeficiente intelectual”²³ Es así que Goleman en una definición más amplia abarca desde el yo interior, las emociones, lo cognitivo; es decir asumir nuestros propios sentimientos, aceptar los de los demás e incluso incluyó la motivación y las habilidades para poder afrontar todo ello lo cual lo relaciona también con el coeficiente intelectual y el poder que tiene cada ser humano para salir adelante.

Por otra parte Gardner, en su teoría considera que predomine el pensamiento sobre el sentimiento es decir la meta – cognición, en vez de las emociones mismas, reconoció la inteligencia emocional debería estar basada en la inteligencia personal, dándole énfasis a la inteligencia intrapersonal y su relación con las emociones, las señales viscerales que nos envían los sentimientos; todo ello resulta que ayuda a desarrollar las inteligencias múltiples, es por ello que el concepto de esta teoría evoluciona a la meta - cognición, considerando que los procesos mentales fortalecen y generan mejorar las habilidades sociales como parte del desarrollo de la inteligencia en el ser humano.²³

Otro autor es Bar-On, por su parte, ha ofrecido otra definición de inteligencia emocional basándose en lo conceptualizado por Salovey y Mayer en la que se describe como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales que tienen influencia en la capacidad de enfrentarse afectivamente a las diferentes situaciones que se presentan en nuestro entorno, esta habilidad permite al ser humano expresar efectivamente sus emociones y además tomar conciencia de cada una de ellas comprendiéndolas, controlándolas y expresándolas de manera adecuada.²⁴

De las definiciones anteriores podemos decir que si bien es cierto desde sus inicios Salovey y Mayer, introdujeron la definición de inteligencia emocional; los diferentes autores posteriormente conceptualizaron teniendo como base esta teoría, sin embargo Goleman enfatizó más en relación al ente interno, las emociones, sentimientos, lo cognitivo, el coeficiente intelectual y de igual forma lo relaciono con el manejo de las relaciones sociales además se acogió a las ideas de Gardner incluyendo las relaciones intrapersonales e interpersonales.

Sin embargo habiendo realizado un análisis de las diferentes teorías; en la presente investigación; nos basaremos en la Teoría de Bar-on, quien se acoge también a las teorías antes mencionadas diferentes, extrayendo las definiciones necesarias para poder evaluar como un adecuado manejo de la inteligencia emocional en el ser humano genera que pueda afrontar efectivamente diversas situaciones que se presentan en nuestro medio, definiéndola como las habilidades en el ámbito personal, emocional, social y así mismo las destrezas que afectan la habilidad que un individuo tiene de poder adaptarse y enfrentarse a las diferentes situaciones que demandan presiones y dificultades en entorno ambiental, así mismo poder entender, controlar y expresar de manera efectiva sus emociones.

El modelo de Bar-On está compuesto por cinco elementos: El componente intrapersonal, que es la habilidad que evalúa el yo interior, el componente interpersonal; incluye las habilidades sociales y el manejo de emociones de manera responsable y confiables al momento de relacionarse con los demás; el componente de adaptabilidad; a la persona poder adecuarse a situaciones problemáticas y poder enfrentarse a las exigencias y situaciones difíciles que se le presente diariamente, el componente del manejo del estrés, que incluye la habilidad que se tienen para tener una visión positiva, optimista, no perder el control manejar adecuadamente el estrés sin perder el control; el componente del estado de ánimo general, es la capacidad que se tiene de disfrutar de la vida y sentirse bien por todo en general.

Bar-On dividió la capacidad emocional en dos tipos de capacidades las básicas y las facilitadoras:

Las capacidades básicas, que son esenciales para que exista la inteligencia emocional puesto que nos ayudan a ser asertivos, empáticos, tener buenas relaciones sociales, enfrentar la presión, controlar nuestros impulsos, hacer un examen de nuestra realidad, ser flexibles y dar solución a los problemas; y el segundo tipo corresponde a las capacidades facilitadoras, que nos van a permitir afrontar con optimismo, alegría la vida y así mismo saber autorregular nuestras emociones y ser responsables de nuestra vida.²⁵

Así mismo el autor presenta dimensiones conceptuales de la inteligencia emocional en las cuales argumenta que las habilidades y destrezas de cada persona van cambiando a medida que pasa el tiempo y pueden ser mejoradas mediante programas de entrenamiento y terapias de técnicas; uno de ellos la primera dimensión es la *intrapersonal*, esta capacidad se desarrolla cada vez que el ser humano expresa de manera espontánea sus sentimientos, y además se siente bien con lo que siente, ya que tiene pensamientos positivos de lo que viene desempeñando diariamente, además incluye la confianza que tenga en sí mismo lo cual le va a permitir poder ejecutar sus ideas.²⁵ Dentro de los sub componentes esta la comprensión de sí mismo, que es la capacidad de conocer sus sentimientos y además ser consciente de ellos con la finalidad de reconocer el valor y la enseñanza que surjan a partir de ellos para su beneficio.

La asertividad es otro sub componente que implica la capacidad de expresar sentimientos, ideas, creencias sin afectar, dañar u ofender a los demás, manifestando la defensa de nuestros sentimientos y derechos, también está el subcomponente de auto concepto, permite al individuo respetarse y aceptarse, está relacionado a auto aceptarse tanto en aspectos positivos y negativos y reconocer nuestras limitaciones y potencialidades; luego está el sub componente de autorrealización, indica que tanto la persona es capaz de esforzarse por desarrollar su potencial al máximo, desempeñarse en sus proyectos y actividades productivas, lo cual significa que se tiene que esforzar y comprometerse de manera optimista, planteándose metas, a corto y largo plazo, esto hará de su vida más significativa, provechosa y plena y finalmente tenemos el sub componente de independencia, manifiesta cuando la persona tiene la capacidad de confiar en sí misma y en las decisiones que pueda tomar a raíz de su forma de pensar y actuando de manera cautelosa cuando las situaciones son adversas a lo que su razón le indica como adecuado, una persona

debe mostrarse libre de cualquier independencia emocional, pero no quita que pueda consultar con alguien más cuando lo requiere.²⁵

La segunda dimensión es la *interpersonal*, se desarrolla cuando una serie de sub componentes intervienen para la relaciones entre las personas e incluye las buenas habilidades sociales: ²⁵dentro de esta dimensión encontramos el sub componente de empatía, que es la capacidad que se pone de manifiesto cuando una persona reconoce y aprecia los sentimientos de los demás además de manifestar sensibilidad por lo que la otra persona siente, entiende emocionalmente y muestra preocupación e interés por los demás, se dice entonces que es una persona empática. Así también se incluye el sub componente de relaciones interpersonales, que se conceptualiza como la capacidad de poder establecer y mantener relaciones sociales satisfactorias que implica dar y recibir aprecio y consideración por el otro ser humano con la finalidad tener relaciones armoniosas; luego tenemos el subcomponente de responsabilidad social, que significa que no solo de debe tener buenas relaciones interpersonales sino que se debe actuar de manera responsable, sincera y mostrando preocupación por los demás, con la finalidad de ayudar, colaborar, con lo que signifique un beneficio social, así esto no genere un beneficio personal, lo importante es el aporte a la comunidad. ²⁵

La tercera dimensión es la *adaptabilidad*, en esta área se evalúa cuan capaz es una persona para adaptarse a los cambios y exigencias que se le presenten, así tenga que lidiar con situaciones problemáticas,²⁵ aquí se encuentra el sub componente de solución de problemas, que es la habilidad para poder afrontar de manera óptima problemas o dificultades de diferentes índoles, permitiendo identificar, definir y así mismo implementar alternativas o estrategias que puedan dar solución y además nos generen la confianza de poder sentirnos motivados a poder seguir implementando este tipo de estrategias así también está el componente de prueba de realidad, es la habilidad que permite evaluar adecuadamente basándonos en hechos reales, y así poder captar de manera inmediata la perspectiva más conveniente sin la necesidad de fantasear o basarnos en hechos ficticios y básicamente enfocarnos en las soluciones estratégicas más convenientes a la realidad y finalmente otro de los sub componentes de esta dimensión es flexibilidad, caracterizada por la capacidad para realizar ajustes en sus emociones, conductas y pensamientos.²⁵

La cuarta dimensión es el *manejo de estrés*, incluye la evaluación de la capacidad que tiene la persona de poder permite evaluar la capacidad que tiene cada persona de poder controlar las situaciones de estrés, evitando la impulsividad, siendo calmados y evitando perder el control, dentro de esta dimensión tenemos el subcomponente de tolerancia a la tensión, esta habilidad permite poder soportar y ser fuertes ante situaciones que causan intensa tensión, evitando que esto afecte de manera negativa nuestra vida por ejemplo causando angustia, desesperación, sentirse abrumado, etc; además incluye un aptitud optimista ante los cambios y nuevas experiencias, todo ello se debe afrontar exitosamente, otro de los subcomponentes es el de control de impulsos, es la habilidad para controlar las actitudes agresivas, hostiles, arranques de ira y pérdida del control y va a permitir actuar de manera serena y controlada, esto va a permitir que podamos pensar y reflexionar respecto al suceso ocurrido.²⁵

La quinta dimensión es el *estado de ánimo en general*, donde se evalúa la capacidad de la persona para disfrutar y sentirse contento de manera general con su vida, dentro de los sub-componentes, tenemos el subcomponente de la felicidad, es la manera en que cada uno se siente feliz y satisfecho consigo mismo y la capacidad de disfrutar, expresión de sentimientos positivos y aprovechamiento de oportunidades que se presentan en la vida, también se tiene el subcomponente de optimismo, que evalúa siempre encontrando el lado más provechoso de la vida, así se presenten muchas dificultades, se mantiene la esperanza de que todo mejorara y que vendrán mejores momentos y oportunidades.²⁵

En cuanto al variable desempeño laboral tenemos en cuenta que es un proceso continuo, que favorece a través de la valoración y conocimiento de su personal para mejorar su crecimiento, esto usualmente es en base a la evaluación continua no solo de evaluar su desempeño si no de generar cambios en este, tales como ascensos recompensas, entrenamientos, despidos; lo cual quiere decir que su utilización es una herramienta imprescindible en la empresa ya que no solo aporta información sobre el empleado si no su funcionamiento en general de la empresa, así tenemos que el desempeño laboral se define como el procedimiento para evaluar el recurso humano basado en un razonable cantidad de informes respecto a sus empleados y su desempeño en el cargo, es imprescindible en el

proceso administrativo , mediante el cual se pueden encontrar problemas de la evaluación del recurso humano, la integración del trabajador a la cargo o empresa que ocupa , falta de aprovechamiento de potenciales mayores para el cargo.²⁶

Así tenemos que evaluar el desempeño laboral provee alcanzar una serie de objetivos a la empresa tales como promover una adecuada eficiencia organizacional el logro de metas, fomenta el desarrollo individual del personal, incrementa la comunicación entre subordinados y su jefes, conocer el potencial de los trabajadores, reubicar y transferir cargos, dar oportunidades de crecimiento, potencializar el talento humano ya que promueve el entrenamiento y auto capacitación, lograr mantener comportamientos adecuados, todo ello va a permitir beneficios a corto, mediano largo plazo y va a ayudar a mejorar el clima empresarial al eliminar los juicios arbitrarios.²⁶

Teniendo en cuenta la definición de I. Chiavenato, define el desempeño laboral como las metas y los resultados que la persona debe alcanzar; lo considera también como un proceso que sirve juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y su contribución al negocio de la organización. ²⁷, este autor va dirigido a las metas, objetivos y logros siendo las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo que todo trabajador debe tener siempre presente cuando integra una empresa, si este las desconoce no podrá aportar de manera óptima a la empresa.

Por otro lado S. Robbins, define el desempeño en el trabajo a todo lo que implique esfuerzo y la disposición de trabajar arduamente en una tarea, para este autor el esfuerzo es un componente irremplazable del lugar de trabajo de alto desempeño, así es que los trabajadores más felices sean más productivos, en ocasiones los trabajadores más capaces no lograrán un alto desempeño de manera consistente, sin embargo la decisión de una persona para lograrlo no depende solo de esta, si no las condiciones del entorno es por ello que la gestión del talento humano intenta crear las condiciones para que la persona se esfuerce al máximo ²⁸ y con ello podemos interpretar que este autor centraliza el desempeño laboral básicamente el esfuerzo, en el trabajo arduo que cada quien realice, lo cual depende también de las condiciones y el ambiente en el que se desempeñe cada trabajador.

Para O. Benavides, relaciona competencia con desempeño así nos dice que en la medida que este mejore sus competencias, destrezas aplicadas al trabajo, y se preocupe por cumplir sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria, entonces se dice que tiene buen desempeño laboral, esto también implica también una serie de competencias como las genéricas, laborales y competencias básicas ²⁹ este autor coincide en medir competencias en los trabajadores, así como los anteriores.

Para M. Alles define desempeño laboral como la capacidades de la persona de comprender por medio de su experiencia la naturaleza y la razón del comportamiento y las cualidades de las acciones desarrolladas dentro de su trabajo, así mismo incluye una serie de competencias necesarias para desempeñar exitosamente una función y las cualidades, habilidades, capacidades y necesidades que se interrelaciona con el entorno laboral y de la organización en sí²⁸, esta conceptualización, se concentra más en las habilidades y capacidades del trabajador, las cuales son una herramienta fundamental para evaluar el desempeño en su campo de acción.³⁰

De todas estas definiciones podemos concluir que existen Chiavenato define que se logra un desempeño laboral conociendo las metas y objetivos y que depende de ello el aporte de competencias que el trabajador realiza en la empresa, un concepto diferente al de Robbins, quien pone énfasis en el esfuerzo, el trabajo arduo y la felicidad del trabajador; mas no en las capacidades que este tenga, lo cual difiere con Alles y Benavides quienes se basan se deben de cumplir una serie de capacidades y competencias y habilidades para desempeñar con éxito en una organización basado en una serie de competencias que se relacionan con su entorno laboral y través de las cuales el trabajador se siente a gusto y puede interrelacionar adecuadamente en la empresa.

Es por ello que en la presente investigación nos basaremos en la teoría del desempeño laboral de M. Alles definen las competencias como «una característica subyacente en el individuo que está causalmente relacionada con un estándar de efectividad y/o con una performance superior en un trabajo o situación» señala que una “característica subyacente” se relaciona con una parte profunda del ser humano, que puede describir su comportamiento en diversas situaciones; lo cual significa que la competencia origina o

anticipa el comportamiento y el desempeño parte del concepto de competencia como unas características de la personalidad, comportamiento que genera un desempeño exitoso en el lugar de trabajo, entonces las competencias laborales se pueden considerar como el conjunto de factores o elementos que se asocian al éxito en el desempeño de las personas, y cuando se hace referencia a los orígenes de este.¹⁰

La autora se basa en primeramente definir los objetivos individuales, la misión, la visión y plan. Así mismo la autora define que las competencias laborales pueden ser desarrolladas en los niveles intermedios y superiores de toda organización, las cuales se tomaran en cuenta en la presente investigación (genéricas que pueden ser aplicadas en cualquier nivel de la organización). Las competencias son: la evaluación por desempeño que sirve para decidir promociones, remuneraciones o simplemente decirle a los empleados como están haciendo su tarea y a partir de ello realizar³¹

La primera dimensión es la *habilidad analítica*, es la manera como la persona organiza sus trabajo desde su pensamiento y es representada por el alcance que tiene su razonamiento considerado como la capacidad del ser humano para realizar un análisis lógico de sus actividades y programaciones, lo que incluye poder detectar problemas y darles solución, explorar información, identificar datos relevantes, analizar y desarrollar capacidades en un equipo de trabajo. Para ello se requiere tener destreza en las relaciones interpersonales, disciplina personal, productividad, compromiso, trabajo en equipo, además apoyar y tomar decisiones afines con el logro de objetivos en común superar obstáculos que obstaculicen el cumplimiento de objetivos, implica justicia y benevolencia en la toma de decisiones difíciles, realizar acciones propuestas y plantearse personalmente objetivos de desempeños ~ y de lograrlos de forma exitosa.³¹

La segunda dimensión es la *orientación al cliente interno y externo*, por la cual el individuo es sensible con respecto a las necesidades presentes y futuras de clientes potenciales, externos o internos, todas la actitudes dirigidas a las personas de se relacionan entre sí por motivo de trabajar en una misma institución, cliente interno es aquel que trabaja dentro de la organización , hablamos de personas que están vinculadas laboralmente con la institución, y que pueden solicitar ayuda o información , así también tenemos el usuario

externo que es aquel que no está vinculado con la institución y que acuden en búsqueda de solicitar la prestación de un servicio, asesoría o apoyo, por lo cual significa que se debe incorporar actitudes dirigidas a lo que el cliente necesite, poder ofrecer ayuda, apoyo, brindar oportunidades, es decir servir a los demás, en el trabajo diario siempre con una actitud positiva, la cual se va a ver reflejada en la forma en que actuamos y lo cual se va a ver reflejado en fortalecer nuestra capacidad como personas de ser empáticos con los compañeros de trabajo y con los usuarios externos.³¹

La tercera dimensión es el *compromiso* es la competencia por la cual cada integrante de la institución se siente identificado y encaminado hacia el logro de metas y objetivos y lograr tener una mayor rentabilidad, esto implica que cada trabajador tenga responsabilidades, disciplina personal, prevenir y superar obstáculos que puedan interferir con el logro de objetivos, implica justicia y benevolencia cuando se toma decisiones difíciles, habilidad para plantearse objetivos y lograrlo de manera exitosa³¹

También se encuentra la cuarta dimensión de *colaboración*, que es la habilidad de trabajo donde todos los compañeros intervienen con sus diferentes disciplinas, apoyándose y planteando expectativas bajo la comprensión y la tolerancia interpersonal con la finalidad de realizar un trabajo más efectivo, esta manera es un amana de unir fuerzas y por un fin común y obteniendo el máximo potencial de las personas con las cuales se comunica e interrelaciona.³¹

Y finalmente la quinta dimensión es la *productividad*: habilidad por la cual el ser humano se plantea objetivos propios de desempeño superior a lo esperado y los cumple de manera eficaz, indica también la eficiencia que relaciona el producto obtenido con y la cantidad de insumo que se invierte para producirlo, también está en relación a las de las horas de trabajo necesarias para la obtención de un producto o actividades determinadas; podemos decir entonces que en toda organización es importante tener un alto nivel de productividad, esto significa un alto aprovechamiento de los recursos y tiempo en el proceso de producción, el cual genere mayor producción, y, en consecuencia, una mayor rentabilidad.³¹

Luego de haber profundizado y analizado las investigaciones y teorías que sustentan nuestra investigación se plantea el siguiente problema:

¿De qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita, Sullana 2019? Del cual se derivó los problemas específicos:

- ¿Qué relación existe entre la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional con las dimensiones de habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita, Sullana 2019?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional con las dimensiones de habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita, Sullana 2019?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión de adaptabilidad de la inteligencia emocional con las dimensiones de habilidad analítica, orientación cliente, compromiso, colaboración y productividad del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita, Sullana 2019?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional de con las dimensiones habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita, Sullana 2019?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión estado de ánimo de la inteligencia emocional con las dimensiones de habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita, Sullana 2019?

Para la presente investigación se basa en tres componentes de justificación con la finalidad de poder dar a conocer la importancia de la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el centro de salud Santa Teresita.

En la parte teórica, el poder revisar diferentes definiciones, conceptualizaciones, teorías y enfoques de diferentes autores nos va permitir ampliar nuestros conocimientos y además encaminarnos hacia los objetivos de nuestra investigación ampliando nuestro panorama de investigación; respecto a nuestras variables inteligencia emocional y desempeño laboral; pudiendo así conocer, comparar y analizar según nuestra realidad problemática para poder finalmente lograr responder a nuestras interrogantes de investigación con base teórica, científica y lógica.

El presente estudio para la variable de inteligencia emocional se fundamenta en la teoría de Bar-On, la define como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales, que influye en nuestra capacidad general de afrontar activamente las demandas de nuestro medio; y evalúa a base cinco componentes el intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad al cambio, manejo de estrés, estado de ánimo en general.¹³ Y respecto al desempeño laboral nos basaremos en la teoría de M. Alles que fundamenta que son la característica de la personalidad y comportamiento del ser humano lo produce un “buen desempeño” y que las dirige aptitudes como habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad;³⁰

Al realizar una búsqueda y análisis variado de diferentes investigaciones nos permite tener conocimiento y poder rescatar y adaptar nuestra investigación a metodológicas e instrumentos de recolección de datos que ya se encuentran validados y tienen índices de confiabilidad que nos servirá de base para poder retroalimentar los expuestos en nuestra investigación. Es importante conocer la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral pues en base a los resultados se planificaría estrategias a nivel institucional con la finalidad de mejorar los aspectos relacionados a la inteligencia emocional y garantizar la mejora del desempeño laboral en los trabajadores.

En la actualidad que hacer diario, la rutina y los problemas sociales de diferentes índoles, generan que la mayoría de personas pasen por desapercibido la manera en la que está actuando en el campo personal y al interrelacionarse con los demás tal es así que no tienen un manejo adecuado del estrés, viven ofuscados, preocupados, manejan malas relaciones interpersonales, etc.; esto por consiguiente puede estar generando diferentes

problemas en lo personal y familiar así como en el centro de labores que es donde la mayoría de trabajadores de salud pasa la mayor parte del día, creemos conveniente realizar la presente investigación puesto que al saber si los aspectos de inteligencia emocional actualmente se están relacionado con el desempeño de cada trabajador se puede identificar las dificultades que está presentado el personal de salud en su unidad de trabajo lo cual afecta el desempeño óptimo en las labores diarias; este aspecto no solo tiene relevancia a nivel institucional; si no que ayudara en gran medida a mejorar las salud mental en el ámbito personal, interpersonal y social de cada trabajador.

Para ello se planteó las Hipótesis de Investigación: Existe una relación significativa entre inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Santa Teresita, Sullana 2019

Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional y las dimensiones de habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita, Sullana 2019.
- Existe relación significativa entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y las dimensiones de habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita, Sullana 2019.
- Existe relación significativa entre la dimensión de adaptabilidad de la inteligencia emocional con las dimensiones de habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita, Sullana 2019.
- Existe relación significativa entre la dimensión de manejo de estrés de la inteligencia emocional con las dimensiones de habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita, Sullana 2019.

- Existe relación significativa entre la dimensión estado de ánimo de la inteligencia emocional con las dimensiones de habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita, Sullana 2019.

Nos planteamos el siguiente Objetivo General:

Determinar la relación entre la inteligencia emocional con el desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita, Sullana 2019.

Objetivos Específicos:

- Establecer la relación entre la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional con las dimensiones de habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita, Sullana 2019.
- Establecer la relación entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional con las dimensiones de habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita, Sullana 2019.
- Establecer la relación entre la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional con las dimensiones de habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita, Sullana 2019.
- Establecer la relación entre la dimensión de manejo de estrés de la inteligencia emocional con las dimensiones de habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita, Sullana 2019.
- Establecer la relación entre la dimensión estado de ánimo de la inteligencia emocional con las dimensiones de habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita, Sullana 2019.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo lo cual fundamenta Hernández S., Fernández C. y Baptista P. en cual dice que el enfoque cuantitativo tienen una conceptualización global positivista, hipotética-deductiva, objetiva, y orientada a resultados, cuya finalidad es comprobar la teoría de las variables y analizando las relaciones que existen, siguiendo una serie de pasos como la recolección de datos, análisis de información, contestar las preguntas de investigación y de esta manera comprobar las hipótesis planteadas confiando en la medición numérica, el uso de estadística, el conteo para intentar establecer con exactitud los patrones de la población.³²

El tipo de investigación que se expone es básica ya que tiene como finalidad la obtención y recopilación de información para ir construyendo una base conocimiento a la cual se va agregando información previa existente;³⁵ es también correlacional asociativa, porque se relacionaran dos variables inteligencia emocional y desempeño laboral, con la cual se busca determinar el nivel en el cual las variaciones en uno o varios factores de las variables son coincidentes con la variación entre otro u otros factores, teniendo en cuenta que la existencia de esta co-variación se determinara estadísticamente por medio de coeficientes de correlación y que esto no significa que entre los factores exista relaciones de causalidad,³² pues estas se determinan por otros criterios y además esta investigación es transversal, porque se recolectan los datos y se analiza en un solo momento y en un periodo de tiempo específico.³³

Así también tenemos que el diseño de este estudio es no experimental ya que no se realizara manipulación previa de las variables, además que no se hace variar de forma intencional la variables, si no que se observan situaciones que ya existen y no provocadas³³ como en este caso se evaluara la inteligencia emocional sin haber modificación de la concepción que tenga cada trabajador de salud, lo mismo sucederá con el desempeño laboral que no habrá ninguna modificación previa en los participantes, por lo cual la relación existente entre ambas variables se evaluará tal como se ha dado en su contexto natural.

El esquema es el siguiente:



M= Personal de salud de CS. Santa Teresita

X= Inteligencia emocional

Y= Desempeño laboral

r= relación entre variables

2.2. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Inteligencia Emocional	Bar-On, la define como un son diversas habilidades emocionales, personales, y sociales, que intervienen en la capacidad de afrontar activamente las demandas de nuestro medio; es así que evalúa la IE a base 5 componentes el intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad al cambio ,manejo de estrés, estado de ánimo en general. ²⁵	Son las habilidades que presenta el personal de salud que labora en el centro de salud Santa Teresita, fundamentándose en las basándose en las dimensiones intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo en general, las cuales serán evaluadas con las escala de Liker	- Intrapersonal: Esta capacidad se desarrolla cada vez que el ser humano expresa asertivamente sus sentimientos, y además se siente bien con lo que siente, ya que tiene pensamientos positivos de lo que viene desempeñando diariamente, teniendo un auto concepto adecuado, además incluye la confianza que tenga en sí mismo y la independencia , lo cual le va a permitir la autorrealización. ²⁵	<ul style="list-style-type: none"> • Asertividad • Autoconcepto • Autorrealización • Independencia 	Ordinal
			- Interpersonal: Incluye las relaciones interpersonales que cada trabajador dentro de su entorno laboral con quienes le rodean; incluye ser empático, dar, recibir aprecio y así lograr relaciones armoniosas y la responsabilidad social que es un aporte a la comunidad. ²⁵	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Relaciones interpersonales • Responsabilidad social 	
			- Adaptabilidad: Se evalúa cuan capaz es una persona para adaptarse a los cambios y exigencias que se le presenten, así tenga que lidiar con situaciones problemáticas y pueda dar solución a los problemas, enfocándose estratégicamente en la realidad y utilizando la flexibilidad de sentimientos y conductas según la realidad . ²⁵	<ul style="list-style-type: none"> • Solución de problemas • Prueba de realidad • Flexibilidad 	
			- Manejo de estrés: Incluye la capacidad que tiene cada persona de poder tolerar situaciones de estrés, controlando impulsos, es decir siendo calmados y evitando perder el control, logrando afrontar exitosamente y evitando que esto afecte negativamente la vida. ²⁵	<ul style="list-style-type: none"> • Tolerancia de estrés • Control de impulsos 	
			- Estado de ánimo en general: Se mide la capacidad del individuo para disfrutar la vida, ver la vida con un sentimiento contento en general y sentirse feliz y satisfecho consigo mismo, esto incluye la evaluar la felicidad y el optimismo. ²⁵	<ul style="list-style-type: none"> • Felicidad • Optimismo 	

Variable 2 Desempeño Laboral	M. Alles son las característica de la personalidad y comportamiento del ser humano lo producen un “buen desempeño” en el puesto de trabajo. Dentro de su teoría considera que lo que rige las aptitudes personales y las aptitudes sociales ¹⁵	Es la forma en que el personal de salud adquiere una serie de habilidades de personalidad y comportamiento dirigidas a favorecer su desempeño laboral en el centro de salud Santa Teresita y será medido por intermedio de un instrumento con escala de Likert ¹⁵	Habilidad analítica: Es la capacidad del ser humano para realizar un análisis lógico de sus actividades y programaciones, lo que incluye poder detectar problemas y darles solución, explorar información, identificar datos relevantes y organizarse en la realización del trabajo. ³¹	<ul style="list-style-type: none"> • Organización en el trabajo • Detección de problemas y solución. 	Ordinal
			Orientación al cliente: Habilidad por la cual el individuo es sensible con respecto a las necesidades presentes y futuras de clientes potenciales, externos o internos, todas las actitudes dirigidas a las personas de se relacionan entre sí por motivo de trabajar en una misma institución. ³¹	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades con cliente interno • Actividades con el cliente externo 	
			Compromiso: Competencia por la cual cada integrante de la institución se siente identificado y encaminado hacia el logro de metas y objetivos y lograr tener una mayor rentabilidad, esto implica que cada trabajador tenga responsabilidades, disciplina personal, superar obstáculos, actuar con benevolencia cuando se toma decisiones difíciles, habilidad para plantearse objetivos y lograrlo de manera exitosa ³¹ .	<ul style="list-style-type: none"> • Prevenir y superar obstáculos. • Actuar con justicia y benevolencia 	
			Colaboración: Es la habilidad donde todos los compañeros intervienen con sus diferentes disciplinas, apoyándose y planteando expectativas bajo la comprensión y la tolerancia interpersonal con la finalidad de realizar un trabajo más efectivo, incluye trabajo en equipo y comprensión y tolerancia interpersonal ³¹	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Comprensión y tolerancia interpersonal. 	
			Productividad: Es la habilidad por la cual el ser humano se plantea objetivos propios de desempeño superior a lo esperado y los cumple de manera eficaz, está también en relación a las de las horas de trabajo necesarias para la obtención de un producto o actividades determinadas; incluye claridad de objetivos y metas y entrega oportuna de la información. ³¹	<ul style="list-style-type: none"> • Claridad de objetivos y metas. • Entrega oportuna de información 	

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

La población incluye a un conjunto de todos los casos que concuerdan con un aserie de especificaciones, es el total de individuos que se va a estudiar quienes presentan una característica en común, lo cual es objeto de estudio y da origen a los datos de la investigación.³² En esta investigación nuestra población estuvo conformada por todos los trabajadores varones y mujeres que ejercen sus funciones por la modalidad nombrados y contratados en el centro de salud Santa Teresita, ubicado en la provincia de Sullana, durante el presente año 2019, considerando que trabajen durante la mañana, tarde o noche y que tengan una antigüedad mayor a un año de ejercer labores en este establecimiento estos son un total de 60 trabajadores de los cuales 50 son nombrados y 10 son contratados.

Tabla 1. *Población de trabajadores del centro de salud Santa Teresita – Sullana año 2019.*

Modalidad de trabajo	N°	%
Personal Nombrado	50	83.3%
Personal contratado	10	16.7%
Total	60	100%

Fuente: padrón nominal de trabajadores del centro de salud Santa Teresita

2.3.2. Muestra

Se considerada una aparte o subconjunto de la población total, la cual fue representativo de la población total, en este grupo de personas se recoleto los datos y ha sido representativo de la población total.³² En este caso nuestra fue considerada por todos los de trabajadores de salud, que han venido laborando en el establecimiento con antigüedad mayo a 1 año, dentro de los cuales tenemos que son un total de 60 trabajadores de los cuales 50 son nombrados y 10 son de modalidad contratados, cuanto a la características étnicas son de raza mestiza y procedentes de la costa, las edades el 30% de ellos

comprenden las edades de 20 - 40 años y 70 % están entre las edades de 40 – 60 años, mayoría viven en la provincia de Sullana y un mínimo porcentaje de un 10% son procedentes de la ciudad de Piura. En cuanto al tiempo de servicio el 55% tienen una antigüedad de más de 10 años laborando en esta institución, el 28% tienen entre 5 a 9 años y el 17% tienen entre 1 a 4 años de antigüedad en sus labores en este centro de salud.

2.3.3 Muestreo

En el presente estudio se realizó por intermedio de muestreo no probabilístico intencionado ya que se tomó a toda la muestra, debido a que la población es de 60 trabajadores y los criterios para la elección fueron los siguientes.

Criterio de inclusión

- Personal de salud asistencial que tuvo más de un año laborando en el mismo establecimiento.
- Personal de salud que tuvo más de 6 meses en la misma área.
- Personal de salud que mostro disposición participar en el cuestionario.

Criterios de exclusión

- Personal que estuvo de vacaciones el mes anterior
- Personal de salud que estuvo de licencia por maternidad hace 2 meses.

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

2.4.1. Técnica

En el presente estudio se utilizó como técnica la “Encuesta”, para ambas variables, la cual es un escrito que el investigador formula a un grupo de sujetos para estudiar sus percepciones, creencias, preferencias, actitudes, etc.³²

2.4.2. Instrumento

El instrumento que se utilizó es el cuestionario, el cual es definido como un conjunto de preguntas elaboradas para concebir los datos suficientes y necesarios para llegar a cumplir los objetivos.³²

Par medir inteligencia emocional, se diseñó un instrumento que está conformado por 29 preguntas adaptado a una escala ordinal en cinco categorías: 1 totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 indiferente, 4 de acuerdo, 5 totalmente de acuerdo; el instrumento estuvo conformado por las dimensiones: Intrapersonal (5 ítems: 1, 2, 3, 4, 5),

interpersonal (6 ítems: 6,7,8,9,10,11), adaptabilidad (6 ítems: 12,13,14,15,16,17), manejo de estrés (6 ítems: 18,19,20,21,22,23) y estado de ánimo en general (6 ítems:24,25,26,27,28,29) (Anexo 1)

Para medir el desempeño laboral, se elaboró un cuestionario compuesto por 20 preguntas adaptado a una escala ordinal en cinco categorías: 1 totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 indiferente, 4 de acuerdo, 5 totalmente de acuerdo; el instrumento estuvo conformado por las dimensiones: habilidad analítica(4 ítems: 1, 2, 3, 4), orientación al cliente (3ítems: 5,6,7), compromiso (7 ítems: 8,9,10,11,12,13,14) colaboración (3 ítems:15,16,17) productividad (3 ítems: 18,19,20) (Anexo 5)

2.4.3. Validez y confiabilidad

2.4.3.1. Validez

La validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir, en este caso la validación del instrumento se realizara por evaluación de juicio de expertos, para lo cual se solicitó la evaluación de 3 expertos con experiencia en el tema investigado, estos evaluaron cada instrumento con la finalidad de evaluar la claridad, coherencia y relevancia de cada ítems. ³³(anexo 4 y7)

Tabla 2. *Evaluación de la validez de instrumentos de inteligencia emocional y desempeño laboral para trabajadores de salud.*

Apellidos y nombres	Grado	Evaluación
Maribel Díaz Espinoza	Doctor	Aprobado con valoración de alto nivel
Cueto Monroy Gastón	Maestría	Aprobado con valoración de alto nivel
Farfán Reyes Yovany	Maestría	Aprobado con valoración de alto nivel

Fuente: Matriz de evaluación por juicio de expertos

2.4.3.2. Confiabilidad

Confiabilidad fue medida mediante coeficiencia interna de coeficiente alfa de Cronbach con este se evaluó el grado en que un instrumento aplicado genera resultados similares y relacionados un mismo individuo; uno de las formas de obtener la confiabilidad es usando de la medida de consistencia interna denominada Alfa de Cronbach, cuyos valores oscilaron entre 0 y 1, donde el coeficiente cero significa nula confiabilidad y el coeficiente uno expresa una alta confiabilidad³²

Se aplicó una prueba piloto en una muestra similar de trabajadores, realizado en otro establecimiento de salud, a un equivalente del 10% de la muestra para luego medir en base a ello la confiabilidad del instrumento.

Tabla 3. *Resultado de confiabilidad de Alfa de Cronbach de instrumentos.*

Instrumentos	N° de elementos	Alfa de Cronbach
Inteligencia emocional	29 preguntas	,824
Desempeño laboral	20 preguntas	,851

Fuente: Prueba de confiabilidad inteligencia emocional y desempeño laboral.

En esta investigación se obtuvo los siguientes resultados de confiabilidad para ambos instrumentos:

Para el instrumento de inteligencia emocional 29 preguntas: Alfa de Cronbach señala que el instrumento presento una confiabilidad de 0,851 por lo tanto se utilizó para medir la variable. (Anexo 3).

Para el instrumento de desempeño laboral 20 preguntas: Alfa de Cronbach señala que el instrumento presento una confiabilidad 0,824 por lo tanto se utilizó para medir la variable. (Anexo 7)

2.5.Procedimiento

Primeramente se solicitó el permiso respectivo al jefe del establecimiento de salud, Santa Teresita, el cual dio su aprobación para poder realizar la investigación en dicho centro de labores, luego se procedió a realizar la coordinación de cada servicio para coordinar horarios, según rol de turnos del personal, poder ubicarlos según horario de trabajo, y disponibilidad de tiempo además previo a la aplicación de cada instrumento, se realizó una explicación breve de las indicaciones así mismo cada participante firmo consentimiento, luego procedieron a resolver el cuestionario en un tiempo máximo de 30 minutos entre ambos instrumentos.

2.6.Métodos de análisis de datos

Después de haber recolectados los datos se procedió a codificar los instrumentos, separando los de inteligencia emocional y desempeño laboral, luego los datos de cada encuesta fueron vaciados a una matriz elaborada en el programa Microsoft Excel en el cual se ingresó en el eje horizontal nombres de la variable con sus respectivas dimensiones y números de preguntas y en el eje vertical se ingresó el número de trabajadores de salud encuestados que fueron un total de 60 ($n=60$), se ingresó el valor de cada respuesta según escala de Likert y según cada una de las dimensiones, luego se realizó la suma de valores por cada una de las dimensiones de cada variable, este procedimiento fue realizado para ambos instrumentos. Después de terminado de ingresar todos los datos se vació estos datos al programa estadístico SPSS para realizar el análisis de datos, se aplicó la prueba de normalidad de datos Kolmogorov Smirnov (muestra mayor de 50) la cual fue < 0.05 , lo cual indica que la distribución de la muestra no es normal, por lo cual para la comprobación de la hipótesis general y específicas, se utilizó la prueba estadística no paramétrica de correlación de rangos ordenados de Rho Spearman, con ello se evaluó el coeficiente de asociación entre variables ordinales que no se comportan normalmente, los rangos se evaluaron según correlación de -1 a 1 siendo 0, el valor que indica no correlación y los signos indican correlación directa o inversa (-); así mismo se analizó la significancia (≤ 0.01) altamente significativo, lo cual se analizó según los resultados encontrados.

2.7.Aspectos éticos

Teniendo en cuenta los aspectos de ética en investigación de la Universidad Cesar Vallejo los aspecto éticos a utilizar en la presente investigación, son basados en el Art.3 Respeto por las personas en su integridad y autonomía, por el cual siempre se garantizará y respetará el bienestar de nuestra unidad investigada, y no se vulnerar de ninguna manera sus intereses y bienestar, con esto también garantizamos el cumplimiento del Art. 4° y 5 búsqueda de bienestar y justicia; en lo cual se evitará en todo riesgo o daño que pudiera ocasionarse con nuestra investigación y un trato justo a cada unidad investigada.³⁴

En cuanto a mi labor de investigador, también garantizare Art. 6° Honestidad, por lo cual demostrare transparencia en la investigación, evitando el plagio y respetando los derechos de propiedad intelectual de los autores. Así mismo garantizo el Art. 7° rigor científico y Art. 8° competencia profesional y científica y Art. 9° Responsabilidad, garantizando con esto que la metodología establecida y criterios científicos serán llevado según proceso de manera rigurosa y minuciosa, lo cual se revisara antes de su publicación así también se cumplirá estrictamente los requisitos éticos y legales respetando las condiciones establecidas.³⁴

Y finalmente para el proceso de investigación de tendrá en cuenta el Art. 10 la investigación con seres humanos; para ello como investigadora solicitaré previamente la firma del consentimiento libre, expreso e informado de las personas a las cuales se les aplicara el cuestionario, además de proveerle la información adecuada, completa, clara y garantizarle que los datos obtenidos e investigados, serán solo para fines de estudios y no pretenden causar algún daño o riesgo después de su participación.

Finalmente garantizo que esta investigación se está realizando cumpliendo estrictamente con los requisitos éticos, legales y de seguridad, y respetado los términos y condiciones establecidas en los proyectos de investigación.³⁴

III.- RESULTADOS

El presente trabajo planteo como objetivo general determinar la relación entre la inteligencia emocional con el desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita Sullana 2019 , así también dentro de los objetivos específicos se planteó un total de cinco que corresponden a determinar la relación de cada una de las dimensiones de la inteligencia emocional (intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo en general) con las dimensiones del desempeño laboral (habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad); cada uno de los cuales presenta sus hipótesis específicas.

Para la obtención de resultados de las correlaciones entre dimensiones , variables y poder demostrar la aprobación de las hipótesis, se aplicaron dos cuestionarios uno respecto a la inteligencia emocional con 29 enunciados y otro respecto al desempeño laboral con 20 enunciados utilizando la escala de Likert , la muestra estuvo conformada por 65 trabajadores de salud nombrados y contratados, que ejerce funciones en el centro de salud Santa Teresita-Sullana, se utilizó un muestreo no probabilístico intencionado, ya que se abarco toda la muestra teniendo en cuenta los criterios de inclusión que fueron ;que tengan más de un año trabajando, 6 meses en la misma área de trabajo , que no se hayan encontrado el mes anterior de vacaciones y los que tuvieron disposición a participar de la encuesta.

Para la realización de análisis estadístico inferencial se ha utilizado en ambas variables los siguientes aspectos, debido a que son variables cualitativas y de escala ordinal, también se aplicó la prueba de normalidad de datos Kolmogorov Smirnov (muestra mayor de 50) la cual fue menor de 0.05, lo cual indica que los datos no tienen una distribución normal, por lo cual para la comprobación de la hipótesis se utilizó la prueba estadística no paramétrica de Rho Serman.

A continuación se presentan los resultados encontrados en nuestra investigación. Según la tabla 4 y figura N° 1, respecto a los niveles de inteligencia emocional, la mayor parte de los trabajadores de salud (93.3%) calificaron con un nivel de inteligencia emocional alto y un mínimo porcentaje que es el 6.7% tienen un nivel de inteligencia emocional medio, mientras que no se calificó ninguno con nivel bajo.

Tabla 4. Nivel de inteligencia emocional en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita - Sullana 2019.

Niveles	N°	%
Bajo	0	0
Medio	4	6.7%
Alto	56	93.3%
Total	60	100%

Fuente. Instrumento de inteligencia emocional, aplicado a los trabajadores de salud.

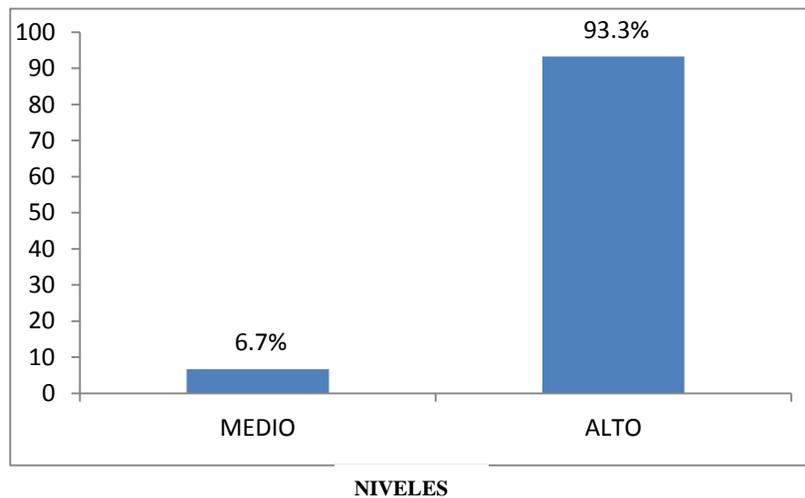


Figura 1. Niveles de inteligencia emocional de los trabajadores del centro de salud Santa Teresita – Sullana 2019.

Evaluando la tabla 5 y figura N°2, respecto a las dimensiones de inteligencia emocional se muestra la tendencia mayor (95%), a un nivel alto en la dimensión interpersonal y adaptabilidad, seguida de un 88.3% en las dimensión intrapersonal y estado de ánimo en general, sin embargo tenemos que el 81.7% presentan un nivel medio en la dimensión manejo de estrés.

Tabla 5. Nivel de las dimensiones de inteligencia emocional en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita - Sullana 2019.

Dimensiones inteligencia emocional	Bajo		Medio		Alto	
	N°	%	N°	%	N°	%
Intrapersonal	0	0.0%	7	11.7%	53	88.3%
Interpersonal	0	0.0%	3	5%	57	95%
Adaptabilidad	0	0.0%	3	5%	57	95%
Manejo de estrés	3	5%	49	81.7%	8	13.3%
Estado de ánimo en general.	0	0.0%	7	11.7%	53	88.3%

Fuente. Instrumento de inteligencia emocional, aplicado a los trabajadores de salud .n = 60

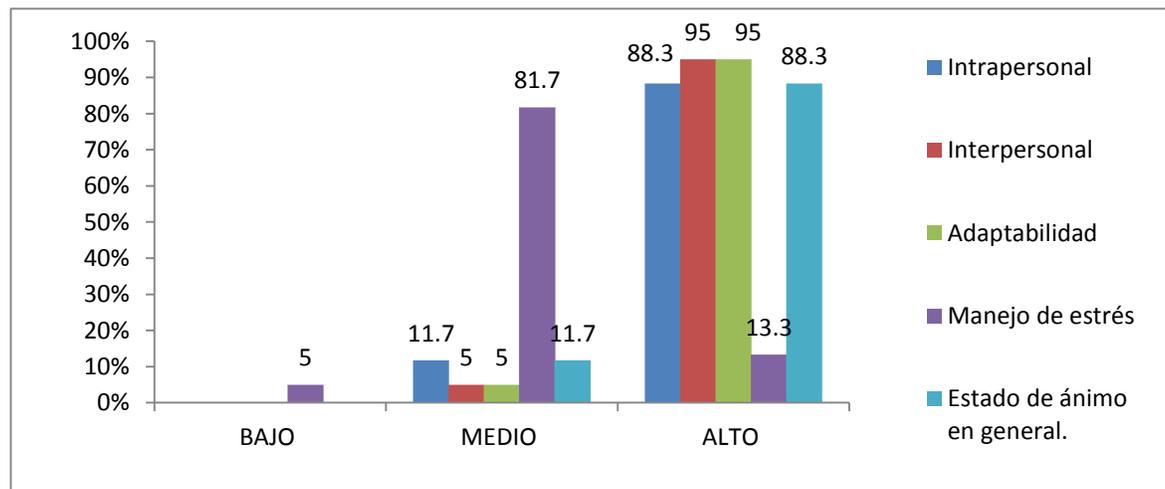


Figura 2. Niveles de las dimensiones de la inteligencia emocional de los trabajadores del centro de salud Santa Teresita – Sullana 2019.

La tabla 6 y figura N° 3, relacionado a los niveles de desempeño laboral, muestra en sus resultados que la mayoría los trabajadores de salud (80%) calificaron con un nivel de desempeño laboral alto, mientras que casi una cuarta parte (20%) presentaron un nivel de desempeño laboral medio, así mismo no hay trabajadores que presenten bajo nivel de desempeño laboral.

Tabla 6. *Nivel de desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita - Sullana 2019.*

Niveles	N°	%
Bajo	0	0%
Medio	12	20%
Alto	48	80%
Total	60	100%

Fuente. Instrumento de desempeño laboral, aplicado a los trabajadores de salud

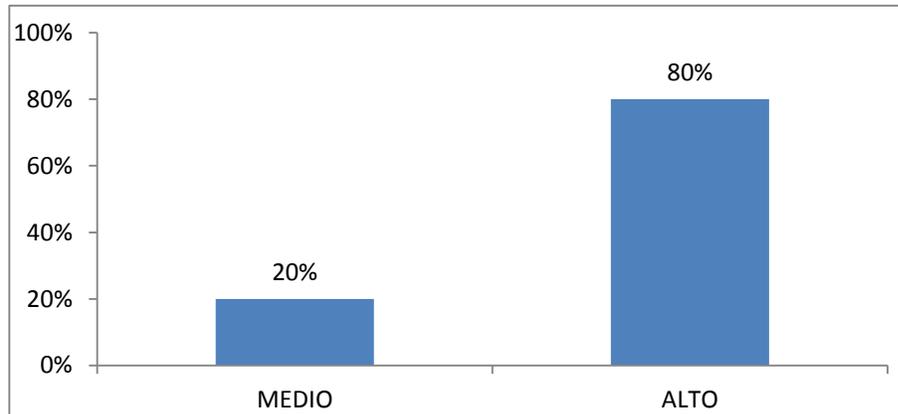
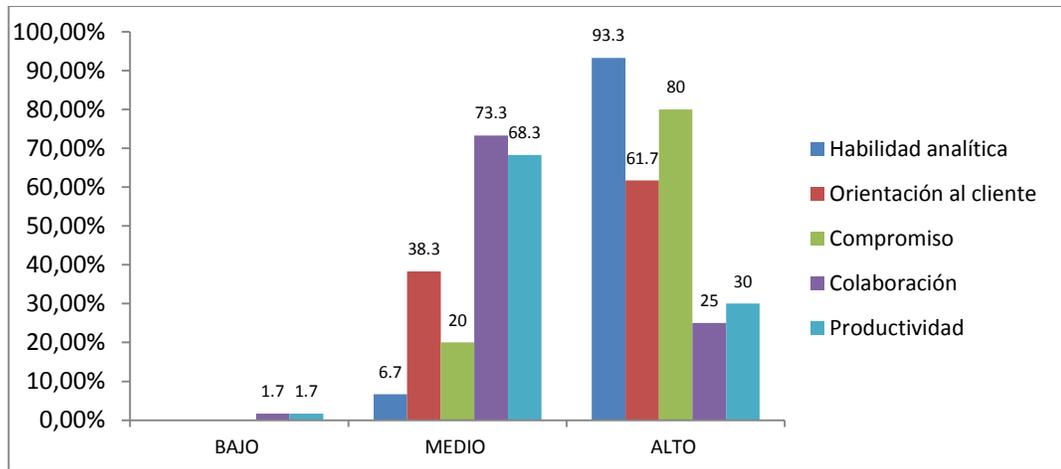


Figura 3. Niveles de desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Santa Teresita – Sullana 2019

La tabla 7 y figura N°4, respecto a las dimensiones del desempeño laboral, nos muestra una gran tendencia a tener un alto nivel en la dimensión habilidad analítica (93.3%), seguido del compromiso (80%) y orientación al cliente (61.7%), sin embargo más de la mitad (73.3 %), presenta un nivel medio respecto a la dimensión de colaboración y productividad (68.3%).

Tabla 7. Nivel de las dimensiones de desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita - Sullana 2019

Dimensiones desempeño laboral n=60	Bajo		Medio		Alto	
	N°	%	N°	%	N°	%
Habilidad analítica	0	0%	4	6.7%	56	93.3%
Orientación al cliente	0	0%	23	38.3%	37	61.7%
Compromiso	0	0%	12	20%	48	80%
Colaboración	1	1.7%	44	73.3%	15	25%
Productividad	1	1.7%	41	68.3%	18	30%



Fuente. Instrumento de desempeño laboral, aplicado a los trabajadores de salud

Figura 4. Niveles de las dimensiones de desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Santa Teresita – Sullana 2019.

COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

Hipótesis general:

Hi: Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Santa Teresita, Sullana 2019.

Ho: No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Santa Teresita, Sullana 2019.

En la tabla 8 se observa, la correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral; en la prueba de correlación Spearman aplicada a la muestra, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,694 (correlación moderada y positiva) y un *p*-valor obtenido de 0,000; el cual es menor al *p*-valor tabulado de 0.0, por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador, lo cual se significa que existe una correlación estadísticamente significativa entre la variable inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita - Sullana 2019.

Tabla 8. *Correlación entre la variable inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita - Sullana 2019*

Correlaciones		Inteligencia emocional	Desempeño laboral
	Coeficiente de correlación	1,000	,694**
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	.	,000
	Sig.(bilateral)	.	,000

**La correlación es significativa en el nivel 0,01(bilateral)

n=60

Hipótesis específica 1:

Hi: Existe relación significativa entre la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional y las dimensiones de habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita Sullana 2019.

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional y las dimensiones de habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita Sullana 2019.

En la tabla 9, al aplicar a la muestra la prueba de Spearman, se obtuvo que si se existe correlación moderadamente significativa con la dimensión habilidad analítica ($\rho=0.401$ $p=,001$) y orientación al cliente ($\rho= 0,379$ $p= 0.003$), sin embargo con las dimensiones compromiso ($\rho=0,148$ $p= 0,259$), colaboración ($\rho= -0,103$ $p= 0,435$), productividad ($\rho= -0,003$ $p= 0,979$) y con la variable desempeño laboral ($\rho= 0,225$ $p= 0.084$), no existe relación significativa, es por ello que se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula; lo cual significa que no existe una correlación estadísticamente significativa entre la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud.

Tabla 9. *Correlación entre la dimensión intrapersonal de inteligencia emocional y las dimensiones de desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita Sullana 2019*

Dimensión intrapersonal	Rho	P
Habilidad analítica	,401**	,001
Orientación al cliente	,379**	,003
Compromiso	,148	,259
Colaboración	-,103	,435
Productividad	-,003	,979
Desempeño laboral	,225	,084

**La correlación es significativa en el nivel 0,01(bilateral)

n=60

Hipótesis específica 2:

Hi: Existe relación significativa entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y las dimensiones de habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita Sullana 2019.

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y las dimensiones de habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita Sullana 2019.

En la tabla 10, al aplicar a la muestra la prueba de Spearman, se obtuvo que existe correlación baja positiva entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y la dimensión habilidad analítica ($\rho = 0.264$ $p = 0,41$), sin embargo no existe relación significativa con las dimensiones de orientación al cliente ($\rho = 0,108$ $p = 0,410$), compromiso ($\rho = 0,066$ $p = 0,615$), colaboración ($\rho = -0,095$ $p = 0,471$), productividad ($\rho = -0,019$ $p = 0,884$) y la variable desempeño laboral ($\rho = 0,040$ $p = 0,764$) rechazándose las hipótesis específicas y aceptándose la hipótesis nula, lo cual significa que no existe una correlación estadísticamente significativa

entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita Sullana.

Tabla 10. *Correlación entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño laboral, en los trabajadores del Centro de Salud Santa Teresita Sullana 2019.*

Dimensión interpersonal	Rho	P
Habilidad analítica	,264*	,041
Orientación al cliente	,108	,410
Compromiso	,066	,615
Colaboración	-,095	,471
Productividad	-,019	,884
Desempeño laboral	,040	,764

*La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

n=60

Hipótesis específica 3:

Hi: Existe relación significativa entre la dimensión de adaptabilidad de la inteligencia emocional con las dimensiones de habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita Sullana 2019.

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión de adaptabilidad de la inteligencia emocional con las dimensiones de habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita Sullana 2019.

En la tabla 11, se observa que en la prueba de Spearman aplicada a la muestra se obtuvo una correlación moderada positiva y altamente significativa de la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional y con la variable desempeño laboral ($\rho=0,561$ $p= 0,04$) y una correlación baja positiva con la dimensión habilidad analítica ($\rho=0,256$ $p= 0,48$) sin embargo no existe relación con las dimensión orientación al cliente ($\rho= 0,115$ $p= ,381$), compromiso ($\rho= -0,30$ $p=0,820$), colaboración ($\rho= -0,169$ $p= 0,196$) y productividad ($\rho= -0,081$ $p= 0,537$), por lo tanto debido a la alta correlación y significancia con la variable desempeño laboral

se acepta la hipótesis específica y se rechaza la hipótesis nula, deduciendo que existe una correlación estadísticamente significativa entre la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita Sullana.

Tabla 11. *Correlación entre la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita Sullana 2019.*

Dimensión adaptabilidad	Rho	P
Habilidad analítica	,256*	,048
Orientación al cliente	,115	,381
Compromiso	-,030	,820
Colaboración	-,169	,196
Productividad	-,081	,537
Desempeño laboral	,561**	,004

*La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

**La correlación es significativa en el nivel 0,01(bilateral)

n=60

Hipótesis específica 4:

Hi: Existe relación significativa entre la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional con las dimensiones de habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita Sullana 2019.

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional con las dimensiones de habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita Sullana 2019.

En la tabla 12 se observa, la correlación entre la dimensión el manejo de estrés de la inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño laboral, al aplicar a la muestra la prueba de Spearman, se avalúa que con la dimensión colaboración ($\rho=0,322$ $p=0,012$), productividad ($\rho=0,438$ $p=0,000$) y la variable desempeño laboral ($\rho=0,401$ $p=0,001$) se obtuvo una

correlación moderada positiva y un valor p altamente significativo; es por ello que se aprueba la hipótesis específica de investigación; lo cual significa que existe una correlación estadísticamente significativa entre la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita de Sullana, no mostrándose relación significativa con las dimensiones habilidad analítica ($\rho=0,173$ $p=0,186$) orientación al cliente ($\rho=0,232$ $p=0,075$) y compromiso ($\rho=0,189$ $p=0,148$).

Tabla 12. *Correlación entre la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional con las dimensiones del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita Sullana 2019.*

<i>Dimensión manejo de estrés</i>	Rho	P
Habilidad analítica	,173	,186
Orientación al cliente	,232	,075
Compromiso	,189	,148
Colaboración	,322*	,012
Productividad	,438**	,000
Desempeño laboral	,401**	,001

**La correlación es significativa en el nivel 0,01(bilateral) n=60
 *La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Hipótesis específica 5:

Hi: Existe relación significativa entre la dimensión de estado de ánimo de la inteligencia emocional con las dimensiones de habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita Sullana 2019.

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión de estado de ánimo de la inteligencia emocional con las dimensiones de habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita Sullana 2019.

En la tabla 13, se observa la correlación entre la dimensión estado de ánimo en general de la inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño laboral, al aplicar a la muestra la prueba de Spearman, se avalúa que la dimensión habilidad analítica ($\rho=0,517$ $p=0,000$), orientación al cliente ($\rho=0,550$ $p=0,000$), compromiso ($\rho=0,398$ $p=0,002$) y la variable desempeño laboral ($\rho=0,441$ $p=0,000$) se obtuvo una correlación moderada positiva y un valor menor a p -valor tabulado de 0.05 altamente significativo, es por ello que se aprueba la hipótesis específica de investigación, lo cual significa que existe una correlación estadísticamente significativa entre la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita, sin embargo no existe relación significativa con las dimensiones colaboración ($\rho=0,072$ $p=0,583$) y productividad ($\rho=0,155$ $p=0,236$).

Tabla 13. *Correlación entre la dimensión estado de ánimo en general y las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita Sullana.*

Dimensión estado de ánimo en general	Rho	P
Habilidad analítica	,517 ⁺⁺	,000
Orientación al cliente	,550 ^{**}	,000
Compromiso	,398 ^{**}	,002
Colaboración	,072	,583
Productividad	,155	,236
Desempeño laboral	,441 ^{**}	,000

**La correlación es significativa en el nivel 0,01(bilateral)

n=60

*La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

IV.-DISCUSIÓN

La inteligencia emocional está estrechamente ligada a la salud mental, lo cual constituye un eje fundamental en el ser humano sobretodo porque le permite ser conscientes de sus propias acciones, relacionarse adecuadamente con los demás y todo ello permite poder enfrentarse diariamente a las diferentes situaciones que se presentan en la vida diaria; sin embargo cuando se trata de la inteligencia emocional en el personal de salud se sabe que constantemente está expuesto a diferentes situaciones difíciles y de estrés más aún porque su labor se focaliza en satisfacer las necesidades del ser humano y que a la vez tiene que cumplir una serie de metas e indicadores lo que significaría que tiene que lograr tener un buen desempeño laboral.

Evaluando el primer objetivo general determinar la relación entre la inteligencia emocional con el desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita Sullana 2019, observamos que existe correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral; siendo moderada, directa, positiva y altamente significativa ($\rho=0,694$ $p=0,000$), esto permite decir entonces que en la medida que el trabajador de salud presente un mayor nivel de inteligencia emocional manifestando manejo intrapersonal, buenas relaciones interpersonales, adaptabilidad a los cambios, manejo adecuado del estrés y buen estado de ánimo en general; mayor será el nivel de desempeño laboral el cual se manifestara en adecuada habilidad analítica, buena disponibilidad hacia el cliente interno y externo, compromiso, colaboración y mejora de la productividad. Estos resultados coinciden con de Fleischhacker, I. Guatemala 2014, quien evaluó a personal de salud y concluyo que la inteligencia emocional influye de manera positiva en la productividad laboral, ya que de esta manera el trabajador controla el estrés, supera cualquier problema laboral lo que le permite cumplir con sus funciones y por lo tanto logra ser productivo¹², otro estudio que coincide con nuestros resultados es el de Paredes K. en el 2016 en un estudio realizado a trabajadores de salud del hospital en Huánuco, encuentra que la relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral es positiva y tiene una correlación moderada con el desempeño laboral concluyendo que la inteligencia emocional se relacionan con el desempeño laboral.¹⁶ En relación a estos resultados Ahumada F. señala que la inteligencia emocional está estrechamente ligada a la salud mental y saber orientar la naturaleza de nuestras emociones,

controlándolas de manera reflexiva y formando relaciones adecuadas entre las emociones, comportamiento y pensamientos esto permite mejorar la interacción con los compañeros de trabajo y mejorar la productividad.⁷, si bien es cierto no siempre se puede garantizar que se pueda tener un alto nivel de inteligencia emocional pero en medida del beneficio que conlleva tenerla es que cada trabajador debe esmerarse, con la finalidad de mejorar su desempeño laboral.

En nuestro primer objetivo específico respecto a determinar la inteligencia emocional intrapersonal con las dimensiones del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita, se determinó que si se existe correlación moderadamente significativa entre la dimensión intrapersonal y la dimensión habilidad analítica ($\rho=0.401$ $p=,001$) y orientación al cliente ($\rho= 0,379$ $p= 0.03$), sin embargo no existe correlación significativa con las dimensiones compromiso, colaboración, productividad y la variable desempeño laboral; esto nos indica que en la medida que el trabajador de salud maneje sus emociones, sentimientos, tenga seguridad de sí mismo y tenga actitudes positivas esto de alguna manera influye en la capacidad del colaborador en tener claros sus metas y objetivos, organizarse con la finalidad, lograr sus metas personales, laborales y además ello también contribuye a brindar una orientación adecuada a los usuarios internos y externos, pudiendo identificar oportunamente sus necesidades y dando solución a los problemas que se les presente, estos resultados guardan relación con los realizados por Nieves H. en el 2016, en un trabajo realizado a 221 trabajadores para evaluar la satisfacción y el desempeño laboral donde concluyo que la mayoría de trabajadores no tiene un plan de trabajo claro, participa poco en el logro de metas, no tienen autonomía en sus actividades y esto por consecuencia ocasiona que el trabajador se sienta poco adecuado a sus habilidades, talentos y se sienta poco satisfecho de la labor que desempeña¹⁸ afectando todo ello su área intrapersonal, resultados también coinciden con los de Cutipa N. en el 2017, quien en su estudio inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en un grupo de enfermeras, donde encontró relación entre la comprensión emocional y la satisfacción laboral, lo cual significa que las enfermeras que logran valorar y expresar con éxito sus emociones están en mejor condiciones de desarrollarse, realizar gestiones para su carrera, liderar y al tratar a los demás con emociones positivas.¹³ Fundamentamos que siendo la inteligencia intrapersonal, la capacidad de expresar de manera espontánea sentimientos, sentirse bien, tener pensamientos positivos,

confianza en sí mismo²⁵, esto va a contribuir a mejorar la habilidad analítica que es la manera en que una persona analiza su trabajo, toma decisiones para lograr objetivos, supera obstáculos y también la orientación al cliente interno y externo que son actitudes dirigidas brindar apoyo y ser sensibles ante las necesidades de todos en la institución.³¹ Si bien es cierto es fundamental poseer una buena actitud intrapersonal pues es el punto de partida para poder tener una buena disposición hacia la organización lograr objetivos y también brindar una buena y oportuna atención a nuestros usuarios internos y externos, garantizando así principalmente los pacientes se sientan satisfechos con la atención brindada.

En nuestro segundo objetivo específico respecto a establecer la relación entre la inteligencia emocional interpersonal con las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita Sullana, tenemos que existe correlación baja positiva ($\rho= 0,379$ $p= 0.003$), entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y la habilidad analítica, sin embargo no existe correlación estadísticamente significativa con las demás dimensiones como lo son orientación al cliente, compromiso, colaboración, productividad y el desempeño laboral rechazándose la hipótesis específica, por la cual interpretamos que si bien es cierto los trabajadores muestran buenas actitudes al relacionarse con los demás como demostrar respeto, muestran empatía y les importa los sentimientos de los demás, resultando estas actitudes independientes a tener o no un buen desempeño laboral, estos resultados difieren con los que encontrados por Borsic Z., Riveros A, quien estudio la inteligencia emocional y el desempeño laboral en 338 docentes concluyendo que el componente percepción de emociones , presenta una relación negativa y débil con el desempeño laboral, lo cual significa que en la medida que se incrementa la percepción de las emociones se reduce el desempeño laboral, así mismo encuentra que existen diferencias significativas en las relaciones interpersonales asegurando que cuando se reduce las relaciones interpersonales se reduce el nivel de desempeño laboral¹¹, sin embargo teóricamente Barón fundamenta que el componente interpersonal pone de manifiesto la empatía, la capacidad de mantener relaciones satisfactorias que implica dar y recibir afecto con la finalidad de tener relaciones armoniosas y así mismo esto permite tener responsabilidad social²⁵, lo cual significa que lo anteriormente mencionado lo conllevara a brindar ayuda, colaborar y pueda ofrecer un beneficio a su entorno social, lo cual es fundamental a cuando se trata de evaluar el desempeño laboral, lo cual no concuerda con

nuestros resultados ni con los estudios realizados, por lo tanto lo ideal sería que en la medida que se posea buenas relaciones interpersonales mejor debe ser el desempeño laboral.

En nuestro tercer objetivo específico donde se busca establecer la relación entre la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional con las dimensiones del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita; tenemos que existe correlación moderada positiva y altamente significativa de la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional con la variable desempeño laboral ($\rho=0,561$ $p= 0,04$), esto debido a que el personal de salud al ser los más vulnerables a estar expuestos a diferentes estados de ánimo, enfermedades y estrés por parte de los pacientes, deben saber adaptarse a situaciones difíciles y sepa resolver adecuadamente los problemas que se le presenten, esto contribuye de manera positiva a que tenga un buen desempeño laboral, estos resultados coinciden con Yabar K.2016, quien en su estudio realizado en 64 trabajadores de salud, para evaluar la dimensión adaptabilidad con la aplicación de la prueba de Spearman, se obtuvo que existe relación positiva y altamente significativa ($Rho= 0.685$ $p=0.000$),¹⁵ así mismo teóricamente Hernández L. y Dickinson M. manifiesta que el personal de salud es el más vulnerable a presentar problemas de salud mental al estar en contacto con las diferentes situaciones, emociones y debe tener una buena autorregulación de emociones, debido a que están directamente en contacto con los pacientes⁴, esto significa que según Baron la adaptabilidad consiste en adaptarse a los cambios exigencias que se presentan y lidiar con situaciones problemáticas²⁵, por lo cual podemos deducir que los resultados se asemejan mucho a la realidad del estudio debido a que si el personal de salud no se puede adaptar a las diversas situaciones que se le presenta y por el contrario se siente frustrado ante las situaciones problemáticas, definitivamente no va a lograr tener un buen desempeño en sus labores.

En el cuarto objetivo específico donde se busca establecer la relación entre la dimensión de manejo de estrés de la inteligencia emocional con las dimensiones del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita, tenemos que existe una correlación moderada y altamente significativa con las dimensiones colaboración ($\rho= 0,322$ $p= 0,012$), productividad ($\rho=0,438$ $p= 0,000$) y la variable desempeño laboral ($\rho= 0,401$ $p= 0,001$), lo cual significa que cuando el trabajador de salud maneja el estrés manifestado en saber controlar los estados de ira, emociones, mantener la calma, controlar

el mal genio son de mucha importancia para poder trabajar en equipo y poder reforzar fortalecer el trabajo individual y además ayuda en la productividad ya que así pueden tener claridad en sus objetivos y trabajar en base a ellos, entregan de manera oportuna su trabajo y lograr tener una mejor rentabilidad y manejar mejor los recursos. Estos estudios coinciden con Fleischhacker 2014, quien en su estudio denominado inteligencia emocional y productividad aplicado al personal de salud, concluye que la inteligencia emocional permite que el trabajador tengan la habilidad de controlar sus emociones, el estrés, cuando se les llama la atención, así como al relacionarse efectivamente con los pacientes, pueden superar cualquier problema laboral, lo que logra el aumento de la productividad laboral.¹² así mismo según Bar-On señala que esta habilidad de manejo de estrés, permite poder soportar y ser fuertes ante situaciones que causan intensa tensión, evitando que esto afecte de manera negativa nuestra vida además incluye un aptitud optimista ante los cambios y nuevas experiencias²⁵, es por ello que resulta indispensable los trabajadores de una entidad de salud puedan manejar adecuadamente las situaciones de estrés, ya que depende de ello la percepción que pueda concebir los usuarios y sobretodo poder fidelizarles brindando una atención adecuada.

Finalmente, en el quinto objetivo específico donde se busca establecer la relación de la dimensión estado de ánimo de la inteligencia emocional con las dimensiones de habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita Sullana 2019, se avalúa que la dimensión habilidad analítica ($\rho=0,517$ $p=0,000$), orientación al cliente ($\rho=0,550$ $p=0,000$), compromiso ($\rho=0,398$ $p=0,002$) y la variable desempeño laboral ($\rho=0,441$ $p=0,000$) obtuvo una correlación moderada positiva y altamente significativa, estos resultados nos indican que cuando el trabajador de salud se siente feliz, sonríe y es una persona con alta motivación suele tener una adecuada relación con el cliente interno y externo, se siente comprometido, da solución a los problemas y siempre busca tener la iniciativa de buscar alternativas de solución, por ende mejora su productividad, estos resultados coinciden con los de Yabar K, 2016 que en su estudio aplicado a personal de salud concluye que el estado de ánimo en general tiene relación positiva y altamente significativa (Rho de Spearman $r=0.720^{**}$ $p=0.000$) con el desempeño laboral, si bien es

cierto según Hernández C. y Dickinson M. no todos los trabajadores muestran un buen estado de ánimo, aunque se sientan satisfechos con sus actividades sin embargo está garantizado que cuando una persona disfruta lo que hace se siente bien consigo mismo, expresa pensamientos positivos y se siente feliz, puede relacionarse mejor, aprovechar mejor las oportunidades y sobresalir ante las dificultades⁴, es por ello que en el establecimiento de salud del presente estudio, el buen desempeño laboral, se percibe mejor cuando el trabajador tiene un buen estado de ánimo, se siente feliz, brinda un buen trato a los usuarios y además es fortalecido con el adecuado manejo de emociones, control del estrés, lo cual indica que está sabiendo sobrellevar una serie de dificultades que se suelen presentar, esto contribuye no solo su bienestar personal si no que contribuye a su buen desempeño laboral.

V.- CONCLUSIONES

- Se determinó que según la prueba de correlación Spearman, la inteligencia emocional tiene una correlación moderada, positiva y altamente significativa ($\rho=0,694$ $p=0,000$) con desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Santa Teresita, Sullana 2019, por lo tanto, se aprueba la hipótesis de investigación.
- Se estableció que la dimensión intrapersonal presenta una correlación moderada positiva con la dimensión habilidad analítica ($\rho=0,401$ $p=,001$) y orientación al cliente ($\rho=0,379$ $p= 0,003$); sin embargo, no existe correlación con las dimensiones compromiso, colaboración, productividad y desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita; por lo tanto, se acepta hipótesis nula.
- Se estableció que la dimensión interpersonal presenta correlación baja positiva significativa con la dimensión habilidad analítica ($\rho= 0,264$ $p= 0,41$), sin embargo, no existe correlación con las dimensiones orientación al cliente, compromiso, colaboración, productividad y desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita, por lo cual se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.
- Se estableció que la dimensión adaptabilidad presenta una correlación moderada positiva y altamente significativa con la variable desempeño laboral ($\rho=0,561$ $p= 0,04$) y correlación baja positiva significativa con la habilidad analítica ($\rho=0,256$ $p= 0,48$) en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita, por lo cual se acepta la hipótesis alterna.
- Se estableció que la dimensión manejo de estrés presenta una correlación moderada positiva y altamente significativa con las dimensiones colaboración ($\rho= 0,322$ $p= 0,012$), productividad ($\rho=0,438$ $p= 0,000$) y desempeño laboral ($\rho= 0,401$ $p= 0,001$) en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita, por lo cual se acepta la hipótesis alterna.
- Se estableció que la dimensión estado de ánimo presenta una correlación moderada positiva y altamente significativa con la dimensión habilidad analítica ($\rho= 0,517$ $p=0,000$), orientación al cliente ($\rho=0,550$ $p=0,000$), compromiso ($\rho=0,398$ $p=0,002$) y la variable desempeño laboral ($\rho= 0,441$ $p=0,000$); en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita, por lo cual se acepta la hipótesis alterna.

VI.- RECOMENDACIONES

- Al jefe de establecimiento de salud :
Coordinar con el área de psicología y los diferentes servicios iniciar talleres y jornadas que promuevan optimizar y afianzar las habilidades de la inteligencia emocional y el desempeño laboral.
- Al área de psicología en coordinación con jefatura :
Dar a conocer conocimientos básicos de habilidades intrapersonales, que permitan al trabajador actuar asertivamente, mejorar su auto concepto, actuar con mayor seguridad, se manejar mejor las emociones y sentimientos de autorrealización y así mejorar su desempeño laboral.
- Programar talleres para mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores, enfatizando la escucha, activa, empatía y dando énfasis en brindar un mejor trato a los clientes internos y externos.
- Realizar entrevistas personales a los trabajadores con la finalidad de poder identificar situaciones difíciles que se le presenten, a las cuales se le hace difícil afrontar y tomar una decisiones, lo que va permitir que los trabajadores de salud siga mejorando su pro actividad y mejoren su desempeño laboral.
- Afianzar las técnicas que los trabajadores de salud vienen realizando para manejar el estrés diario y así poder fortalecer con nuevas técnicas que le permitan evitar estados de ansiedad, depresión o incluso llegar a un síndrome de Burnout.
- Realizar actividades de recreación y talleres periódicamente fuera del establecimiento (áreas de esparcimiento o recreativas) invitando a todo el personal de salud, con la finalidad de fortalecer vínculos de confraternidad, mejorar las relaciones interpersonales y sobretodo fortalecer el buen ánimo, la alegría y optimismo en los trabajadores.

REFERENCIAS

- 1.- Organización Mundial de la Salud (OMS). Salud Mental: Fortalecer nuestra respuesta, datos y cifras. [Publicación periódica en línea] 2018 marzo [citado 2019 abril 16] [1p.] Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- 2- Rodríguez J, Minoletti A. Manual de Salud Mental para Trabajadores de Atención Primaria. Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud [en línea] Serie PALTEX N° 25. Washington. 2013.[citado 2019 abril 16].Disponible en: https://www.paho.org/blogs/paltex/wp-content/uploads/2014/01/SaludMental_paratrabajadores_APS1.pdf
- 3.- Marquina R. Inteligencia Emocional y Calidad de Vida en el Personal de Salud de Cuatro Hospitales del Sector Publico de Lima. [Publicación Periódica en línea]. 2014. [citado 2019 abril 18] (10)2 [7p.] Disponible en: <http://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/719>
- 4.- Hernández C., Dickinson M. Importancia de la Inteligencia Emocional en Medicina. Universidad Nacional Autónoma de México [Publicación periódica en línea] 2014. Marzo [citado 2019 abril 18]; 3(11): [6p.] Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v3n11/v3n11a6.pdf>
- 5.- Organización Mundial de la Salud. Salud Mental en el lugar de Trabajo. [Publicación periódica en línea]. 2017. Octubre. [Citado 2019 abril 17] [2p.] Disponible en: https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/
- 6.- Martínez A., Piqueras J., Ramos V. Inteligencia Emocional en la Salud Física y Mental. [Publicación periódica en línea] 2010. Febrero [citado 2019 abril 18] (8) 2: [31p.]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/html/2931/293122002020/>.
- 7.- Ahumada F. La Relación entre la Inteligencia Emocional y la Salud Mental. [Publicación periódica en línea].2011 [citada 2019 abril 18] [6p.] Disponible en: <https://docplayer.es/19785791-La-relacion-entre-inteligencia-emocional-y-salud-mental.html>

- 8.- Cano C. Romero J. Estado del avance de la salud de los trabajadores en Perú. [Publicación periódica en línea] 2018. Enero [citado 2019 abril 19]; 35(1): [3p]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172018000100001
- 9.- García H., Urtega P., Ávila D., Cuzco M. La Reforma del Sector Salud y los Recursos humanos en Salud. [Publicación periódica en línea] 2015 [citado 2019 abril 19];76(7):[20p.] Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v76nspe/a02v76nspe.pdf>
- 10.- Duque J., García M., Hurtado A. Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. [Publicación periódica en línea] 2017. Septiembre. [Citado 10 de abril 2019]; 33(144): [10p.] Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592317300475>
- 11.- Borsic Z., Riveros A. La inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de Docentes de instituciones de educación superior. [Publicación periódica en línea] 2017.Septiembre. [Citado 10 abril 2019] 1(1): [18p.] Disponible en: <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxii/docs/3.04.pdf>
- 12.- Fleischhacker, I. Inteligencia emocional y productividad laboral, estudio realizado con el personal de salud del centro de diagnóstico por imágenes, Policlínica) [Tesis de maestría en internet] [Quetzaltenango - Guatemala] Universidad Rafael Landivar, 2014. [Citado 12 de abril del 2019]. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Marquez-Carlos.pdf>
- 13.- Cutipa N. Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en los estudiantes de los programas de especialización en enfermería de la Escuela de Posgrado de una universidad privada de Lima. Octubre, 2017. [Tesis de maestría en internet] [Lima – Perú] Universidad Peruana Unión, 2018. [Citado el 12 de abril 2019] Recuperado de: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1092?show=full>
- 14.- Acuña E. Inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016. [Tesis de maestría en internet] [Lima – Perú] Universidad Cesar Vallejo, 2017. [Citado 12 abril 2019] Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16055/Acu%C3%B1a_SE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

15.- Yabar K. Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la microred La Molina-Cieneguilla. 2016. [tesis de maestría en internet] [Lima- Perú]. Universidad San Martín de Porres.2016. [Citado 13 de abril 2019] Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2593/1/YABAR_K.pdf

16.- Paredes K. Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán 2016. [Tesis de maestría en internet] [Huánuco- Perú]. Universidad César Vallejo, 2016. [Citado 13 de abril 2019] Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7867>

17.- Elera B. Estudio de la Inteligencia Emocional de los trabajadores del banco de crédito del Perú, agencia Sechura año 2016. [Tesis de maestría en internet][Piura- Perú]. Universidad Nacional de Piura, 2016. [Citado el 13 de abril del 2019] Recuperado de: <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1082/ADM-ELE-CHE-16.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

18.- Nieves H. Satisfacción y su Relación con el Desempeño Laboral en el Personal de la empresa ADECCO Perú Piura 2016. [Tesis de maestría en internet] [Piura- Perú] Universidad Nacional de Piura, 2018. [Citado 13 de abril 2019] Recuperado de: <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1209/ADM-NIE-BAY-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

19.- R. Bisquerra. Educación emocional y competencias básicas para la vida. [Publicación periódica en línea] 2003. [Citado 2019 abril 30] (Vol.21)1: [37p.] Disponible en: <http://revistas.um.es/rie/article/download/99071/94661/>

20.- N. Extremera. P Fernández-Berrocal. La inteligencia emocional en el contexto educativo: hallazgos científicos de sus efectos en el aula. [Publicación periódica en línea] 2003 Enero. Citado 2019 mayo 1] 332(1):[21p] Disponible en : https://www.researchgate.net/profile/Pablo_Fernandez-Berrocal/publication/39207918_La_inteligencia_emocional_en_el_contexto_educativo_Hallaz

gos_cientificos_de_sus_efectos_en_el_aula/links/587f51a308ae9275d4ede93f/La-inteligencia-emocional-en-el-contexto-educativo-Hallazgos-cientificos-de-sus-efectos-en-el-aula.pdf

21.- N. Extremera. P Fernández-Berrocal. La inteligencia emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. [Publicación periódica en línea] 2005 [citado el 2019 mayo 2] (19)3: [32p.] Disponible en: http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/pdf61modelo_de_mayer_salovey.pdf

22.- M. Tejjido. La inteligencia emocional. Marco teórico e investigación. [en línea] 2010 [citado 2019 mayo 2][50P]. Disponible en:<http://www.redem.org/boletin/files/Marta%20Tejjido%20%20-%20inteligencia%20emocional.pdf>.

23.- D. Goleman. Inteligencia Emocional. [En línea]Editorial Kairos. New York.2006 [citado el 2019 abril 30]. Parte II Naturaleza de la inteligencia emocional. Disponible en: <http://webdelmaestrocmf.com/portal/libro-completo-la-inteligencia-emocional-daniel-goleman/>

24.- M. Trujillo. L. Rivas. Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. [Publicación periódica en línea] 2005. Junio [citado 2019 mayo 2] (15)25: [16p] Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/818/81802502.pdf>

25.-Bar-On. El Modelo Bar-On de Inteligencia Emocional-Social. [Publicación periódica en línea] 2006 [citado 2019 mayo 2] [15p] Disponible en: <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=3271>

26.- Giraldo P. Creación de un modelo de evaluación de desempeño bajo la teoría de las competencias. " [Publicación periódica en línea] 2004 [citado 2019 mayo] Universidad de Antioquia. Medellín. [p.105] Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/877/87713710.pdf>

27.- I. Chiavenato. Comportamiento Organizacional. [En línea] [2° edición]. México. Mc Graw-Hill.2009. [Citado 2019 mayo 1] La Dinámica del Éxito en las Organizaciones. (2 edición). Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/218535964/Chiavenato-2009-Comportamiento-Organizacional-2ed-eBook>

- 28.- S. Robbins. Comportamiento organizacional. [en línea] [10 edición] México. Editorial Pearson.2004 [citado 2019 mayo 2] Disponible: https://www.academia.edu/10234365/Comportamiento_Organizacional_10ma_ed_Stephen_P._Robbins_PDF
- 29.- O. Benavides. Competencias y Competitividad: Diseño para organizaciones latinoamericanas. [en línea] Bogotá. Editorial McGraw-Hill.2002. [Citado 2019 mayo 2] Disponible en: <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=8847>
- 30.- M. Alles. Detalle de competencias de la dirección estratégica de recursos humanos. [en línea] Editorial Gránica. 2002. [Citado 2019 mayo 1]. Disponible en: <https://es.slideshare.net/earvin32pp/diccionario-competencias-laborales-martha-alles>
- 31.-M. Alles. Comportamiento Organizacional. Como lograr un cambio cultural a través de gestión y por competencias. [En línea] [2° edición]. México. Granica.2007. [Citado 2019 mayo 2] [544p]. Disponible en: https://www.academia.edu/36640906/comportamiento-organizacional_martha-alles_.pdf
- 32.- R. Hernández Sampieri. Metodología de la Investigación. [En línea] 6ta dedición. México. McGraw-Hill.2014. [citado en 14 mayo 2019] [634p.] Disponible en: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- 33.- C. Monje. Guía didáctica: Metodología de la Investigación cuantitativa y cualitativa. [en línea]. Colombia. 2011. [Citado 14 mayo 2019] [217 p.] Disponible en: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>.
34. H. Llempén. V. Santiesteban. Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017- UCV. Código de ética en investigación de la Universidad Cesar Vallejo. [12p.]

Anexos

Instrumento de la variable 1: inteligencia emocional

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO						
A1: INSTRUMENTO VARIABLE 1		ENCUESTA PARA PERSONAL DE SALUD			N°	
<p>Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial. Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral del personal de salud del C S. Santa Teresita". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias</p> <p style="text-align: center;">(5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDIFERENTE - (2) EN DESACUERDO - (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO</p>						
INTELIGENCIA EMOCIONAL						
ESCALA						
		5	4	3	2	1
INTRAPERSONAL		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1	Para mi es fácil decir a las personas como me siento.					
2	Me siento seguro de mi mismo.					
3	Pienso que soy el mejor en todo lo que hago.					
4	Puedo fácilmente describir mis sentimientos.					
5	Me agrada todo lo que realizo diariamente y estoy conforme con mi vida.					
ESCALA						
		5	4	3	2	1
INTERPERSONAL		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
6	Me importa lo que les sucede a las personas.					
7	Pienso bien de todas la personas.					
8	Soy capaz de respetar a los demas.					
9	Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos					
10	Puedo darme cuenta que mi amigo (a) o compañero de trabajo se siente tris					
11	Tener amigos es importante para mi.					
ESCALA						
		5	4	3	2	1
ADAPTABILIDAD		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
12	Aun cuando las cosas estan dificiles, no me doy por vencido.					
13	Puedo dar buenas respuestas a preguntas dificiles.					
14	Puedo usar facilmente diferentes modos de resolver problemas.					
15	Me agrada y me siento bien con todas las personas que conozco.					
16	Se cuando la gente esta molesta, aun cuando no dicen nada.					
17	Debo decir siempre la verdad.					
ESCALA						
		5	4	3	2	1
MANEJO DE ESTRÉS		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
18	Me molesto o discuto facilmente con la gente.					
19	Nada me molesta.					
20	Cuando me molesto actuo sin pensar.					
21	Me molesto demasiado por cualquier cosa.					
22	Cuando me molesto, puedo mantener la calma.					
23	Tengo mal genio.					
ESCALA						
		5	4	3	2	1
A2: FICHA TECNICA VARIABLE 1		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
ESTADO DE ANIMO EN GENERAL						
24	Me siento feliz con mi vida.					
25	En general, creo que las cosas irán bien en mi vida.					
26	Me agrada sonreir.					
27	No tengo dias malos.					
28	Soy una persona con alta motivación en lo que hago.					
29	Pienso que las cosas que hago me salen bien.					

Ficha técnica del instrumento: variable 1

FICHA TÉCNICA

- 1. NOMBRE** : Cuestionario sobre inteligencia emocional
- 2. AUTOR** : Bach. Joysee Irenne Gallo Núñez
- 3. FECHA** : 2019

- 4. OBJETIVO** : Determinar de manera individual el nivel de inteligencia emocional según las dimensiones intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo en general en los trabajadores de salud del establecimiento de salud Santa Teresita. Sullana.2019.

- 5. APLICACIÓN** : Se aplicará al personal de salud nombrado y contratado que laboral en las diferentes áreas y servicios del centro de salud y que cumple horarios laborales por la mañana, tarde o noche, en el centro de salud Santa Teresita. Sullana 2019.

- 6. ADMINISTRACIÓN** : Individual
- 7. DURACIÓN** : 15 minutos aproximadamente
- 8. TIPO DE ÍTEMS** : Enunciados
- 9. N° DE ÍTEMS** : 29
- 12. DISTRIBUCIÓN** : Dimensiones e indicadores

VARIABLE: INTELIGENCIA EMOCIONAL		
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
I. INTRAPERSONAL: 5 ÍTEMS	- Asertividad - Autoconcepto - Independencia - Autorrealización	1 2-3 4 5
II. INTERPERSONAL : 6 ÍTEMS	- Empatía - Relaciones interpersonales - Responsabilidad social	6-7 8-9 10-11
III. ADAPTABILIDAD: 6 ÍTEMS	- Solución de problemas - Prueba de realidad - Flexibilidad	12-13 14-15 16-17
IV.MANEJO DE ESTRÉS: 6 ÍTEMS	- Tolerancia al estrés - Control de impulsos	18-19-20 21-22-23
V.ESTADO DE ANIMO EN GENERAL: 6 ÍTEMS	- Felicidad - Optimismo	24-25-26 27-28-29

13. EVALUACIÓN

- **Puntuaciones**

Escala cuantitativa	Escala cualitativa
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Indiferente
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

- **Evaluación en niveles por dimensión**

Escala cualitativa	ESCALA CUANTITATIVA									
	Intrapersonal		Interpersonal		Adaptabilidad		Manejo de estrés		Estado de ánimo en general	
	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
BAJO	1	8	1	10	1	10	1	10	1	10
MEDIO	9	16	11	20	11	20	11	20	11	20
ALTO	17	25	21	30	21	30	21	30	21	30

- **Evaluación de la variable**

Escala cualitativa	INTELIGENCIA EMOCIONAL	
	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
BAJO	1	48
MEDIO	49	97
ALTO	98	145

- **Interpretación de los niveles**

Bajo: La persona no desarrolla o posee limitado manejo de sus habilidades personales, emocionales y sociales; lo cual influye en su independencia y autorrealización, además suele no tener adecuadas relaciones interpersonales y dificultades en la detección y afrontamiento de conflictos, control de impulsos y tolerancia al estrés ocasionándoles frecuentemente una sensación personal de falta de felicidad y pesimismo en su vida diaria.

Medio: La persona posee desarrollo aceptable de sus habilidades personales, emocionales y sociales, lo cual le permite una mediana dependencia y autorrealización, esto le permite tener una relaciones interpersonales aceptables puede manejar ciertos conflictos y dificultades; así mismo posee sentimientos de alegría y entusiasmo en su vida diaria.

Alto: La persona posee excelentes habilidades personales, emocionales y sociales, se comunica asertivamente y posee empatía en sus relaciones interpersonales, además posee la habilidad de identificar oportunamente conflictos los cuales maneja de manera óptima y oportuna, sabe tolerar el estrés, maneja adecuadamente sus impulsos, se siente feliz y es optimista en su vida diaria.

14. Validación: La validez de contenido del instrumento se desarrolló a través de la evaluación de juicio de expertos realizado por Dra. Maribel Díaz Espinoza, Mg. Yovani Farfán Reyes y Mg. Gastón Cueto Monroy.

15. Confiabilidad: A través de estudio piloto el valor de Alfa de Cronbach es de 0.851 que de acuerdo a los rangos propuestos por De Vellis (1991) corresponde una muy buena confiabilidad

Prueba de confiabilidad del instrumento: variable 1

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,851	29

Interpretación: Los resultados del Alfa de Cronbach señala que el instrumento presenta una confiabilidad muy buena ,851 por lo tanto se puede usar para medir la variable inteligencia emocional.

Estadísticas de total de elemento

Preguntas del Cuestionario	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Para mi es fácil decir a las personas como me siento.	115,00	77,667	,495	,844
Me siento seguro de mi mismo.	115,29	81,905	,084	,853
Pienso que soy el mejor en todo lo que hago.	114,71	80,238	,245	,850
Puedo fácilmente describir mis sentimientos.	116,00	80,333	,118	,855
Me agrada todo lo que realizo diariamente y estoy conforme con mi vida.	115,29	78,571	,292	,849
Me importa lo que les sucede a las personas.	115,14	81,143	,141	,852
Pienso bien de todas las personas.	115,14	75,143	,856	,837
Soy capaz de respetar a los demás.	114,71	80,238	,245	,850
Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos	115,14	79,810	,166	,853
Puedo darme cuenta que mi amigo (a) o compañero de trabajo se siente triste.	114,86	77,810	,480	,845

Tener amigos es importante para mi.	115,29	85,238	-,396	,860
Aun cuando las cosas están difíciles, no me doy por vencido.	115,00	74,333	,868	,836
Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.	116,29	69,905	,791	,831
Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver problemas.	115,57	71,619	,669	,836
Me agrada y me siento bien con todas las personas que conozco.	115,14	78,143	,292	,849
Se cuando la gente está molesta, aun cuando no dicen nada.	115,29	82,905	-,062	,855
Debo decir siempre la verdad.	115,43	70,952	,633	,837
Me molesto o discuto fácilmente con la gente.	114,86	81,476	,089	,853
Nada me molesta.	114,71	80,238	,245	,850
Cuando me molesto actúo sin pensar.	115,29	75,905	,377	,847
Me molesto demasiado por cualquier cosa.	114,86	76,143	,427	,845
Cuando me molesto, puedo mantener la calma.	115,57	76,286	,486	,843
Tengo mal genio.	115,29	78,571	,583	,845
Me siento feliz con mi vida.	115,29	76,571	,461	,844
En general, creo que las cosas irán bien en mi vida.	115,71	70,571	,697	,834
Me agrada sonreír.	116,00	66,333	,708	,832
No tengo días malos.	117,00	78,000	,166	,858
Soy una persona con alta motivación en lo que hago.	115,29	77,238	,404	,846
Pienso que las cosas que hago me salen bien.	114,86	82,143	,020	,855

Matriz de evaluación por juicio de expertos: variable 1

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento encuesta para a evaluación de la "inteligencia emocional" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente en el área de la gestión de los servicios de salud. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

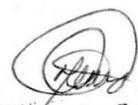
Nombre del juez:	<i>Maribel Díaz Espinoza,</i>		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (<input checked="" type="checkbox"/>)	
Área de Formación académica:	Clinica (<input checked="" type="checkbox"/>)	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	<i>Docencia,</i>		
Institución donde labora:	<i>Universidad César Vallejo Piura,</i>		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años ()	Más de 5 años ()	
Experiencia en Investigación	<i>Docente de Investigación</i>		

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

3. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación a usted le presento un cuestionario extraído del inventario emocional de Bar-On, IC-NA y clasificado según las dimensiones de inteligencia emocional que sustenta el mismo autor. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.


Dra. Maribel Díaz Espinoza
DOCENTE - INVESTIGADORA CIENTÍFICA

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel


 Dra. Maribel Díaz Espinoz
 DOCENTE - INVESTIGACION CIENTÍFICA

MATRIZ DE VALIDACION DE EXPERTO

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

- **Primera dimensión : Interpersonal**

Objetivo de la Dimensión: Indica cual capacidad que tiene cada trabajador para ser asertivo, tener un adecuado autoconcepto, independencia y autorrealización.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interpersonal	Para mi es fácil decir a las personas como me siento.	4	4	4	
	Me siento seguro de mismo.	4	3	4	
	Puedo fácilmente describir mis sentimientos.	4	4	3	
	Pienso que soy el mejor en todo lo que hago.	4	4	4	
	Me agrada todo lo que realizo diariamente y estoy conforme con mi vida.	4	3	4	

- **Segunda dimensión: Interpersonal**

Objetivo de la Dimensión: Reflejar la manera en que cada trabajador se relaciona con los según la empatía, relaciones interpersonales y la responsabilidad social.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interpersonal	Puedo darme cuenta que mi amigo(a) o compañero de trabajo se siente triste.	4	4	4	
	Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.	4	3	4	
	Soy capaz de respetar a los demás.	4	4	3	
	Pienso bien de todas la persona	4	4	3	
	Tener amigos es importante para mí.	4	4	3	
	Me importa lo que les sucede a las personas.	3	4	4	


Dra. Maribel Díaz Espino
DOCENTE INVESTIGADORA

- **Tercera dimensión: Adaptabilidad**

Objetivo de la Dimensión: Reflejar la capacidad que tiene cada trabajador para adecuarse a situaciones y dar soluciones a problemas, según su realidad y siendo flexibles según las situaciones diarias.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adaptabilidad	Aun cuando las cosas están difíciles, no me doy por vencido.	4	4	4	
	Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver problemas.	4	3	4	
	Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.	4	4	4	
	Debo decir siempre la verdad	4	4	4	
	Me agrada y me siento bien con todas las personas que conozco.	4	4	4	
	Se cuando la gente está molesta, aun cuando no dicen nada.	4	4	4	

- **Cuarta dimensión: Manejo de estrés**

Objetivo de la Dimensión: Reflejar la capacidad que el trabajador tiene a resistir situaciones de estrés y controlar los impulsos.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Manejo de estrés	Me molesto demasiado por cualquier cosa.	4	4	4	
	Cuando me molesto, puedo mantener la calma.	4	4	4	
	Tengo mal genio.	4	4	4	
	Me molesto o discuto fácilmente con la gente.	4	4	4	
	Nada me molesta.	4	4	4	
	Cuando me molesto actúo sin pensar.	4	4	4	


Dra. Maribel Díaz Espinoza
INVESTIGADORA CIENTÍFICA

• **Quinta dimensión : Estado de ánimo en general**

Objetivo de la Dimensión: Mide la capacidad del individuo para disfrutar la vida, incluye su sentimientos de felicidad y optimismo.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estado de ánimo en general	Me siento feliz con mi vida.	4	4	4	
	Me agrada sonreír	4	4	4	
	Pienso que las cosas que hago me salen bien.	4	4	4	
	En general, creo que las cosas irán bien en mi vida.	4	4	4	
	No tengo días malos.	4	4	4	
	Soy una persona con alta motivación en lo que hago.	4	4	4	


 Dra. Maribel Díaz Espinoz
 PSICÓLOGA

Firma del evaluador

Nº DNI: 03683602
 Colegio profesional:

Matriz de evaluación por juicio de expertos:variable 1

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento encuesta para a evaluación de la "inteligencia emocional" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente en el área de la gestión de los servicios de salud. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	YOYANNY FARRAN REYES		
Grado profesional:	Maestría (X)		
	Doctor ()		
Área de Formación académica:	Clínica (X)	Educativa ()	
	Social ()	Organizacional (X)	
Áreas de experiencia profesional:	- Docencia - Administrativa - Asistencial		
Institución donde labora:	C.S Bellavista y Hospital San Rafael de Chumbo		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación	- Jurado de tesis área de salud.		

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

3. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación a usted le presento un cuestionario extraído del inventario emocional de Baron, IC-NA y clasificado según las dimensiones de inteligencia emocional que sustenta el mismo autor. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
	1 No cumple con el criterio	
	2. Bajo Nivel	
	3. Moderado nivel	
	4. Alto nivel	

MATRIZ DE VALIDACION DE EXPERTO

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

- **Primera dimensión : Interpersonal**

Objetivo de la Dimensión: Indica cual capacidad que tiene cada trabajador para ser asertivo, tener un adecuado autoconcepto, independencia y autorrealización.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interpersonal	Para mi es fácil decir a las personas como me siento.	4	4	4	—
	Me siento seguro de mismo.	4	4	4	—
	Puedo fácilmente describir mis sentimientos.	4	4	4	—
	Pienso que soy el mejor en todo lo que hago.	4	4	4	—
	Me agrada todo lo que realizo diariamente y estoy conforme con mi vida.	4	4	4	—

- **Segunda dimensión: Interpersonal**

Objetivo de la Dimensión: Reflejar la manera en que cada trabajador se relaciona con los según la empatía, relaciones interpersonales y la responsabilidad social.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interpersonal	Puedo darme cuenta que mi amigo(a) o compañero de trabajo se siente triste.	4	4	4	—
	Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.	4	4	4	—
	Soy capaz de respetar a los demás.	4	4	4	—
	Pienso bien de todas la persona	4	4	4	—
	Tener amigos es importante para mí.	4	4	4	—
	Me importa lo que les sucede a las personas.	4	4	4	—

- **Tercera dimensión: Adaptabilidad**

Objetivo de la Dimensión: Reflejar la capacidad que tiene cada trabajador para adecuarse a situaciones y dar soluciones a problemas, según su realidad y siendo flexibles según las situaciones diarias.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adaptabilidad	Aun cuando las cosas están difíciles, no me doy por vencido.	4	4	4	—
	Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver problemas.	4	4	4	—
	Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.	4	4	4	—
	Debo decir siempre la verdad	4	4	4	—
	Me agrada y me siento bien con todas las personas que conozco.	4	4	4	—
	Se cuando la gente está molesta, aun cuando no dicen nada.	4	4	4	—

- **Cuarta dimensión: Manejo de estrés**

Objetivo de la Dimensión: Reflejar la capacidad que el trabajador tiene a resistir situaciones de estrés y controlar los impulsos.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Manejo de estrés	Me molesto demasiado por cualquier cosa.	4	4	4	—
	Cuando me molesto, puedo mantener la calma.	4	4	4	—
	Tengo mal genio.	4	4	4	—
	Me molesto o discuto fácilmente con la gente.	4	4	4	—
	Nada me molesta.	4	4	4	—
	Cuando me molesto actúo sin pensar.	4	4	4	—

- **Quinta dimensión : Estado de ánimo en general**

Objetivo de la Dimensión: Mide la capacidad del individuo para disfrutar la vida, incluye su sentimientos de felicidad y optimismo.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estado de ánimo en general	Me siento feliz con mi vida.	4	4	4	—
	Me agrada sonreír	4	4	4	—
	Pienso que las cosas que hago me salen bien.	4	4	4	—
	En general, creo que las cosas irán bien en mi vida.	4	4	4	—
	No tengo días malos.	4	4	4	—
	Soy una persona con alta motivación en lo que hago.	4	4	4	—



.....
Firma del evaluador

Nº DNI: 03676445
Colegio profesional: 13082

Matriz de evaluación por juicio de expertos: variable 1

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento encuesta para a evaluación de la "inteligencia emocional" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente en el área de la gestión de los servicios de salud. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	GASTON HERNAN CUETO MONROY		
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)		
	Doctor (<input type="checkbox"/>)		
Área de Formación académica:	Clínica (<input checked="" type="checkbox"/>)	Educativa (<input type="checkbox"/>)	
	Social (<input type="checkbox"/>)	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)	
Áreas de experiencia profesional:	CLINICA, DOCENCIA, INVESTIGACION, ORGANIZACIONAL		
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS Y MINSA		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>)		
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)		
Experiencia en Investigación	ASESORIA DE TESIS		

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

3. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación a usted le presento un cuestionario extraído del inventario emocional de Bar-On, IC-NA y clasificado según las dimensiones de inteligencia emocional que sustenta el mismo autor. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

MATRIZ DE VALIDACION DE EXPERTO

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

- **Primera dimensión : Interpersonal**

Objetivo de la Dimensión: Indica cual capacidad que tiene cada trabajador para ser asertivo, tener un adecuado autoconcepto, independencia y autorrealización.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interpersonal	Para mi es fácil decir a las personas como me siento.	4	4	4	4
	Me siento seguro de mismo.	4	4	4	4
	Puedo fácilmente describir mis sentimientos.	4	4	4	4
	Pienso que soy el mejor en todo lo que hago.	4	4	4	4
	Me agrada todo lo que realizo diariamente y estoy conforme con mi vida.	4	4	4	4

- **Segunda dimensión: Interpersonal**

Objetivo de la Dimensión: Reflejar la manera en que cada trabajador se relaciona con los según la empatía, relaciones interpersonales y la responsabilidad social.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interpersonal	Puedo darme cuenta que mi amigo(a) o compañero de trabajo se siente triste.	4	4	4	4
	Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.	4	4	4	4
	Soy capaz de respetar a los demás.	4	4	4	4
	Pienso bien de todas la persona	4	4	4	4
	Tener amigos es importante para mí.	4	4	4	4
	Me importa lo que les sucede a las personas.	4	4	4	4

- **Tercera dimensión: Adaptabilidad**

Objetivo de la Dimensión: Reflejar la capacidad que tiene cada trabajador para adecuarse a situaciones y dar soluciones a problemas, según su realidad y siendo flexibles según las situaciones diarias.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adaptabilidad	Aun cuando las cosas están difíciles, no me doy por vencido.	4	4	4	4
	Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver problemas.	4	4	4	4
	Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.	4	4	4	4
	Debo decir siempre la verdad	4	4	4	4
	Me agrada y me siento bien con todas las personas que conozco.	4	4	4	4
	Se cuando la gente está molesta, aun cuando no dicen nada.	4	4	4	4

- **Cuarta dimensión: Manejo de estrés**

Objetivo de la Dimensión: Reflejar la capacidad que el trabajador tiene a resistir situaciones de estrés y controlar los impulsos.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Manejo de estrés	Me molesto demasiado por cualquier cosa.	4	4	4	4
	Cuando me molesto, puedo mantener la calma.	4	4	4	4
	Tengo mal genio.	4	4	4	4
	Me molesto o discuto fácilmente con la gente.	4	4	4	4
	Nada me molesta.	4	4	4	4
	Cuando me molesto actúo sin pensar.	4	4	4	4

- **Quinta dimensión : Estado de ánimo en general**

Objetivo de la Dimensión: Mide la capacidad del individuo para disfrutar la vida, incluye su sentimientos de felicidad y optimismo.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estado de ánimo en general	Me siento feliz con mi vida.	4	4	4	4
	Me agrada sonreír	4	4	4	4
	Pienso que las cosas que hago me salen bien.	4	4	4	4
	En general, creo que las cosas irán bien en mi vida.	4	4	4	4
	No tengo días malos.	4	4	4	4
	Soy una persona con alta motivación en lo que hago.	4	4	4	4



.....
Firma del evaluador

N° DNI: 21137099

Colegio profesional: 6931

Instrumento de la variable 2: desempeño laboral

A5: INSTRUMENTO VARIABLE 2		 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO				
ESCUELA DE POST GRADO ENCUESTA PARA PERSONAL DE SALUD		N°				
Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial. Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral del personal de salud del C.S. Santa Teresita". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias						
(5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDIFERENTE - (2) EN DESACUERDO - (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO						
DESEMPEÑO LABORAL						
		ESCALA				
HABILIDAD ANALITICA		5	4	3	2	1
		<small>TOTALMENTE DE ACUERDO</small>	<small>DE ACUERDO</small>	<small>INDIFERENTE</small>	<small>EN DESACUERDO</small>	<small>TOTALMENTE EN DESACUERDO</small>
1	Tengo claros mis objetivos y metas mensuales.					
2	Me suelo organizar diariamente para realizar mi trabajo y cumplir con mis metas diarias.					
3	Debido a que tengo muchas ocupaciones no me he percatado que metas e indicadores tengo que cumplir.					
4	Generalmente evalúo si realice bien mi trabajo.					
		ESCALA				
ORIENTACION AL CLIENTE		5	4	3	2	1
		<small>TOTALMENTE DE ACUERDO</small>	<small>DE ACUERDO</small>	<small>INDIFERENTE</small>	<small>EN DESACUERDO</small>	<small>TOTALMENTE EN DESACUERDO</small>
5	Identifico problemas y dificultades que se estén presentando en mi área o servicio.					
6	Me preocupa dar solución a las necesidades de los usuarios que acuden al centro de salud.					
7	Trato de no ver que problemas hay en mi entorno ya que tengo otras cosas por hacer.					
		ESCALA				
COMPROMISO		5	4	3	2	1
		<small>TOTALMENTE DE ACUERDO</small>	<small>DE ACUERDO</small>	<small>INDIFERENTE</small>	<small>EN DESACUERDO</small>	<small>TOTALMENTE EN DESACUERDO</small>
8	Tengo iniciativa de solucionar un problema o dificultad en mi área de trabajo.					
9	Busco la manera y la forma de dar alternativas de una solución a los problemas, así sean difíciles.					
10	Generalmente comunico los problemas o dificultades y prefiero que otros los solucionen.					
11	Saludo siempre con amabilidad, cuando tengo un paciente al cual voy a orientar o atender.					
12	Cuando veo un paciente desorientado, me intereso por ayudarlo y orientarlo en su necesidad.					
13	Suelo pasar desapercibido cuando algún paciente busca mi orientación o requiere de mi ayuda.					
14	Mi estado de ánimo siempre me ayuda a tratar bien a los pacientes.					
		ESCALA				
COLABORACION		5	4	3	2	1
		<small>TOTALMENTE DE ACUERDO</small>	<small>DE ACUERDO</small>	<small>INDECISO</small>	<small>EN DESACUERDO</small>	<small>TOTALMENTE EN DESACUERDO</small>
15	Prefiero trabajar de manera individual ya que otros pueden perturbar mi trabajo.					
16	Considero que el trabajo en equipo es lo mejor.					
17	Siento que los demás no me ayudan en mi trabajo y lo obstaculizan					
		ESCALA				
PRODUCTIVIDAD		5	4	3	2	1
		<small>TOTALMENTE DE ACUERDO</small>	<small>DE ACUERDO</small>	<small>INDECISO</small>	<small>EN DESACUERDO</small>	<small>TOTALMENTE EN DESACUERDO</small>
18	Aun no puedo verificar cuales han sido mis metas de indicadores este año.					
19	Entrego mi trabajo o información de manera oportuna.					
20	Las metas que se hayan planteado no son de interés, porque yo cumplo con mi trabajo.					

Ficha técnica del instrumento: variable 2

FICHA TÉCNICA

- 1. NOMBRE** : Cuestionario sobre desempeño laboral
- 2. AUTOR** : Bach. Joysee Irenne Gallo Núñez
- 3. FECHA** : 2019
-
- 10. OBJETIVO** : Determinar de manera individual el nivel de desempeño laboral según las dimensiones de habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad en los trabajadores de salud del establecimiento de salud Santa Teresita. Sullana.2019.
- 11. APLICACIÓN** : Se aplicará al personal de salud nombrado y contratado que labora en las diferentes áreas y servicios del centro de salud y que cumple horarios laborales por la mañana, tarde o noche, en el centro de salud Santa Teresita. Sullana 2019.
- 12. ADMINISTRACIÓN** : Individual
- 13. DURACIÓN** : 15 minutos aproximadamente
- 14. TIPO DE ÍTEMS** : Enunciados
- 15. N° DE ÍTEMS** : 20
- 12. DISTRIBUCIÓN** : Dimensiones e indicadores

VARIABLE: INTELIGENCIA EMOCIONAL		
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
I. HABILIDAD ANALITICA: 4 ÍTEMS	- Organización en el trabajo - Detección de problemas	1-2 3-4
II. ORIENTACION AL CLIENTE : 3 ÍTEMS	- Actividades con el cliente interno. - Actividades con el cliente externo.	5-6 7
III. COMPROMISO: 7 ÍTEMS	- Prevenir y superar obstáculos - Actuar con justicia y benevolencia.	8-9-10 11-12-13-14
IV. COLABORACION: 3 ÍTEMS	- Trabajo en equipo. - Comprensión y tolerancia interpersonal	15-16 17
V. PRODUCTIVIDAD: 3 ÍTEMS	- Claridad de objetivos - Entrega oportuna de la información.	18-19 20

13. EVALUACIÓN

- **Puntuaciones**

Escala cuantitativa	Escala cualitativa
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Indiferente
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

- **Evaluación en niveles por dimensión**

Escala cualitativa	ESCALA CUANTITATIVA									
	Habilidad analítica		Orientación al cliente		Compromiso		Colaboración		Productividad	
	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
BAJO	1	7	1	5	1	12	1	5	1	5
MEDIO	8	13	6	10	13	24	6	10	6	10
ALTO	14	20	11	15	25	35	11	15	11	15

- **Evaluación de la variable**

Escala cualitativa	DESEMPEÑO LABORAL	
	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
BAJO	1	33
MEDIO	34	67
ALTO	67	100

- **Interpretación de los niveles**

Bajo: La persona con nivel bajo de desempeño laboral manifiesta en su trabajo características de la personalidad que se manifiestan en dificultades en el análisis y forma de organizar el trabajo, falta de iniciativa cuando se encuentra ante una situación problemática, además no se interesa por las necesidades del cliente interno, ni externo, falta de compromiso, no le interesa el trabajo en equipo y posee una baja tolerancia interpersonal, lo cual también se manifiesta en la baja productividad.

Medio: La persona con nivel medio de desempeño laboral manifiesta en su trabajo características de la personalidad que se manifiestan en un manejo adecuado en el análisis y forma de organizar el trabajo, posee cierto grado de iniciativa cuando se encuentra ante una situación problemática, además suele interesarse por las

necesidades del cliente interno y externo, posee adecuado compromiso, algunas veces prefiere el trabajo en equipo, tiene y una regular tolerancia interpersonal, lo cual se manifiesta como una adecuada productividad.

Alto: La persona con nivel alto de desempeño laboral manifiesta en su trabajo características de la personalidad en las que demuestran un manejo óptimo en el análisis y forma de organizar el trabajo, posee siempre iniciativa cuando se encuentra ante una situación problemática, además siempre muestra interés por las necesidades del cliente interno y externo, se compromete mucho en las actividades y logro de objetivos, trabajando en equipo, lo cual genera una óptima productividad.

14. Validación: La validez de contenido del instrumento se desarrolló a través de la evaluación de juicio de expertos realizado por Dra. Maribel Díaz Espinoza, Mg. Yovani Farfán Reyes y Mg. Gastón Cueto Monroy.

15. Confiabilidad: A través de estudio piloto el valor de Alfa de Cronbach es de 0.824 que de acuerdo a los rangos propuestos por De Vellis (1991) corresponde una buena confiabilidad

Prueba de confiabilidad del instrumento: variable 2

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,824	20

Interpretación: Los resultados del Alfa de Cronbach señala que el instrumento presenta una confiabilidad buena ,824 por lo tanto se puede usar para medir la variable desempeño laboral.

Estadísticas de total de elemento

Preguntas del Cuestionario	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Tengo claros mis objetivos y metas mensuales.	69,857	55,143	,144	,826
Me suelo organizar diariamente para realizar mi trabajo y cumplir con mis metas diarias.	70,286	52,571	,282	,822
Debido a que tengo muchas ocupaciones no me he percatado que metas e indicadores tengo que cumplir.	70,571	45,619	,782	,792
Generalmente evalúo si realice bien mi trabajo.	72,571	50,952	,468	,813
Identifico problemas y dificultades que se estén presentando en mi área o servicio.	70,143	49,143	,719	,802
Me preocupa dar solución a las necesidades de los usuarios que acuden al centro de salud.	70,286	49,238	,864	,799
Trato de no ver que problemas hay en mi entorno ya que tengo otras cosas por hacer.	70,429	46,619	,603	,803
Tengo iniciativa de solucionar un problema o dificultad en mi área de trabajo.	70,286	51,238	,605	,809

Busco la manera y la forma de dar alternativas de una solución a los problemas, así sean difíciles.	70,143	54,476	,350	,820
Generalmente comunico los problemas o dificultades y prefiero que otros los solucionen.	72,286	57,238	-,108	,841
Saludo siempre con amabilidad, cuando tengo un paciente al cual voy a orientar o atender.	72,000	53,000	,193	,829
Cuando veo un paciente desorientado, me intereso por ayudarlo y orientarlo en su necesidad.	69,857	60,810	-,543	,847
Suelo pasar desapercibido cuando algún paciente busca mi orientación o requiere de mi ayuda.	69,857	53,143	,403	,817
Mi estado de ánimo siempre me ayuda a tratar bien a los pacientes.	69,571	52,619	,525	,814
Prefiero trabajar de manera individual ya que otros pueden perturbar mi trabajo.	70,571	50,619	,298	,825
Considero que el trabajo en equipo es lo mejor.	70,000	54,333	,278	,822
Siento que los demás no me ayudan en mi trabajo y lo obstaculizan	70,714	46,571	,874	,791
Aun no puedo verificar cuáles han sido mis metas de indicadores este año.	71,000	49,333	,474	,812
Entrego mi trabajo información de manera oportuna.	70,571	54,286	,099	,834
Las metas que se hayan planteado no son de interés, porque yo cumplo con mi trabajo.	70,429	43,619	,836	,786

Matriz de evaluación por juicio de expertos: variable 2

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento encuesta para a evaluación del "Desempeño laboral" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente en el área de la gestión de los servicios de salud. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Maubel Díaz Espinoza		
Grado profesional:	Maestría ()		
	Doctor (X)		
Área de Formación académica:	Clinica (X)	Educativa ()	
	Social ()	Organizacional ()	
	Áreas de experiencia profesional: Docencia		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo Prom.		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años ()		
Experiencia en Investigación	Docente de investigación		

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

3. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación a usted le presento un cuestionario basado en la teoría de M. Alles, respecto al desempeño laboral del trabajador, fundamentado en las dimensiones de habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad fundamentados por el mismo autor. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.


Dra. Maribel Díaz Espinoza
DOCENTE - INVESTIGACION CIENTIFICA

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	<input checked="" type="checkbox"/> 4 Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	<input checked="" type="checkbox"/> Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	<input checked="" type="checkbox"/> 4 Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio	
2. Bajo Nivel	
3. Moderado nivel	
4. Alto nivel	<input checked="" type="checkbox"/>


Dra. Maribel Díaz Espinoza
CENTRO DE INVESTIGACION CIENTÍFICA

MATRIZ DE VALIDACION DE EXPERTO

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DEL DESEMPEÑO LABORAL

- **Primera dimensión : Habilidad Analítica**

Objetivo de la Dimensión: Reflejar la manera como una persona se organiza en el trabajo y en su pensamiento teniendo la habilidad de detectar problemas y dar iniciativas de solución.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidad analítica	Tengo claros mis objetivos y metas mensuales.	4	4	4	
	Me suelo organizar diariamente para realizar mi trabajo y cumplir con mis metas diarias.	4	4	4	
	Debido a que tengo muchas ocupaciones no me he percatado que metas e indicadores tengo que cumplir.	4	4	4	
	Generalmente evalúo si realice bien mi trabajo.	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Orientación al cliente**

Objetivo de la Dimensión: Identificar como el trabajador es sensible respecto a las necesidades del cliente interno y externo, teniendo actitudes adecuadas.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orientación al cliente	Identifico problemas y dificultades que se estén presentando en mi área o servicio.	4	4	4	
	Trato de no ver que problemas hay en mi entorno ya que tengo otras cosas por hacer.	4	4	4	
	Me preocupa dar solución a las necesidades de los usuarios que acuden al centro de salud.	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Compromiso**

Objetivo de la Dimensión: Conocer la disciplina personal y la capacidad de toma de decisiones, prevención y superación de los obstáculos actuando con justicia y benevolencia.


 Dra. Maribel Díaz Espinoza
 EXPERTA INVESTIGADORA CIENTÍFICA

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	Tengo iniciativa de solucionar un problema o dificultad en mi área de trabajo.	4	4	4	
	Busco la manera y la forma de dar alternativas de una solución a los problemas, así sean difíciles.	4	4	4	
	Generalmente comunico los problemas o dificultades y prefiero que otros la solucionen.	4	4	4	
	Saludo siempre con amabilidad, cuando tengo un paciente al cual voy a orientar o atender	4	4	4	
	Cuando veo un paciente desorientado, me intereso por ayudarlo y orientarlo en su necesidad.	4	4	4	
	Suelo pasar desapercibido cuando algún paciente busca mi orientación o requiere de mi ayuda.	4	3	4	
	Mi estado de ánimo siempre me ayuda a tratar bien a los pacientes.	4	4	4	

- **Cuarta dimensión: Colaboración**

Objetivo de la Dimensión: Conocer la habilidad de personal para trabajar en equipo, empleando la comprensión y la tolerancia interpersonal.

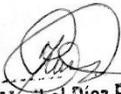
INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Colaboración	Prefiero trabajar de manera individual ya que otros pueden perturbar mi trabajo.	4	4	4	
	Considero que el trabajo en equipo es lo mejor.	4	4	4	
	Siento que los demás no me ayudan en mi trabajo y lo obstaculizan.	4	4	4	


 Dra. Maribel Díaz Espino
 INVESTIGADORA

- **Quinta dimensión : Productividad**

Objetivo de la Dimensión: Evaluar la habilidad para plantearse objetivos y metas propios y lograr cumplir eficazmente y de manera oportuna.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Productividad	Aun no puedo verificar cuales han sido mis metas de indicadores este año.	4	4	4	
	Las metas que se hayan planteado no son de interés, porque yo cumplo con mi trabajo.	4	4	4	
	Entrego mi trabajo o informes de manera oportuna.	4	4	4	


 Dra. Maribel Díaz Espinoza
 ...INVESTIGACION CIENTÍFICA...

Firma del evaluador

Nº DNI: 03683602

Colegio profesional:

Matriz de evaluación por juicio de expertos: variable 2

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento encuesta para la evaluación del "Desempeño laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente en el área de la gestión de los servicios de salud. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	YOVANNY FARRAN REYES		
Grado profesional:	Maestría (X)		
	Doctor ()		
Área de Formación académica:	Clinica (X)	Educativa ()	
	Social ()	Organizacional (X)	
Áreas de experiencia profesional:	- Docencia - Administrativo. - Asesorial .		
Institución donde labora:	C.S. Bellavista y Universidad Los Angeles de Chimbote		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación	- Jurado de Tesis área de salud.		

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

3. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación a usted le presento un cuestionario basado en la teoría de M. Alles, respecto al desempeño laboral del trabajador, fundamentado en las dimensiones de habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad fundamentados por el mismo autor. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

MATRIZ DE VALIDACION DE EXPERTO

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DEL DESEMPEÑO LABORAL

- **Primera dimensión : Habilidad Analítica**

Objetivo de la Dimensión: Reflejar la manera como una persona se organiza en el trabajo y en su pensamiento teniendo la habilidad de detectar problemas y dar iniciativas de solución.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidad analítica	Tengo claros mis objetivos y metas mensuales.	4	4	4	4
	Me suelo organizar diariamente para realizar mi trabajo y cumplir con mis metas diarias.	4	4	4	4
	Debido a que tengo muchas ocupaciones no me he percatado que metas e indicadores tengo que cumplir.	4	4	4	4
	Generalmente evalúo si realice bien mi trabajo.	4	4	4	4

- **Segunda dimensión: Orientación al cliente**

Objetivo de la Dimensión: Identificar como el trabajador es sensible respecto a las necesidades del cliente interno y externo, teniendo actitudes adecuadas.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orientación al cliente	Identifico problemas y dificultades que se estén presentando en mi área o servicio.	4	4	4	4
	Trato de no ver que problemas hay en mi entorno ya que tengo otras cosas por hacer.	4	4	4	4
	Me preocupa dar solución a las necesidades de los usuarios que acuden al centro de salud.	4	4	4	4

- **Tercera dimensión: Compromiso**

Objetivo de la Dimensión: Conocer la disciplina personal y la capacidad de toma de decisiones, prevención y superación de los obstáculos actuando con justicia y benevolencia.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	Tengo iniciativa de solucionar un problema o dificultad en mi área de trabajo.	4	4	4	4
	Busco la manera y la forma de dar alternativas de una solución a los problemas, así sean difíciles.	4	4	4	4
	Generalmente comunico los problemas o dificultades y prefiero que otros los solucionen.	4	4	4	4
	Saludo siempre con amabilidad, cuando tengo un paciente al cual voy a orientar o atender	4	4	4	4
	Cuando veo un paciente desorientado, me intereso por ayudarlo y orientarlo en su necesidad.	4	4	4	4
	Suelo pasar desapercibido cuando algún paciente busca mi orientación o requiere de mi ayuda.	4	4	4	4
	Mi estado de ánimo siempre me ayuda a tratar bien a los pacientes.	4	4	4	4

• **Cuarta dimensión: Colaboración**

Objetivo de la Dimensión: Conocer la habilidad de personal para trabajar en equipo, empleando la comprensión y la tolerancia interpersonal.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Colaboración	Prefiero trabajar de manera individual ya que otros pueden perturbar mi trabajo.	4	4	4	4
	Considero que el trabajo en equipo es lo mejor.	4	4	4	4
	Siento que los demás no me ayudan en mi trabajo y lo obstaculizan.	4	4	4	4

- **Quinta dimensión : Productividad**

Objetivo de la Dimensión: Evaluar la habilidad para plantearse objetivos y metas propios y lograr cumplir eficazmente y de manera oportuna.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Productividad	Aun no puedo verificar cuales han sido mis metas de indicadores este año.	4	4	4	—
	Las metas que se hayan planteado no son de interés, porque yo cumplo con mi trabajo.	4	4	4	—
	Entrego mi trabajo o informes de manera oportuna.	4	4	4	—



Firma del evaluador

N° DNI: 03676445
Colegio profesional: 13082.

Matriz de evaluación por juicio de expertos: variable 2

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento encuesta para a evaluación del "Desempeño laboral" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente en el área de la gestión de los servicios de salud. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	GASTON HERNAN CUETO MONROY		
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)		
	Doctor (<input type="checkbox"/>)		
Área de Formación académica:	Clínica (<input checked="" type="checkbox"/>)	Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>)	
	Social (<input type="checkbox"/>)	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)	
Áreas de experiencia profesional:	CLINICA , DOCENCIA , INVESTIGACION , ORGANIZACIONAL		
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS Y MINSA		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>)		
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)		
Experiencia en Investigación	ASESORIA DE TESIS		

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

3. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación a usted le presento un cuestionario basado en la teoría de M. Alles, respecto al desempeño laboral del trabajador, fundamentado en las dimensiones de habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad fundamentados por el mismo autor. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

MATRIZ DE VALIDACION DE EXPERTO

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DEL DESEMPEÑO LABORAL

- **Primera dimensión : Habilidad Analítica**

Objetivo de la Dimensión: Reflejar la manera como una persona se organiza en el trabajo y en su pensamiento teniendo la habilidad de detectar problemas y dar iniciativas de solución.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidad analítica	Tengo claros mis objetivos y metas mensuales.	4	4	4	4
	Me suelo organizar diariamente para realizar mi trabajo y cumplir con mis metas diarias.	4	4	4	4
	Debido a que tengo muchas ocupaciones no me he percatado que metas e indicadores tengo que cumplir.	4	4	4	4
	Generalmente evalúo si realice bien mi trabajo.	4	4	4	4

- **Segunda dimensión: Orientación al cliente**

Objetivo de la Dimensión: Identificar como el trabajador es sensible respecto a las necesidades del cliente interno y externo, teniendo actitudes adecuadas.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orientación al cliente	Identifico problemas y dificultades que se estén presentando en mi área o servicio.	4	4	4	4
	Trato de no ver que problemas hay en mi entorno ya que tengo otras cosas por hacer.	4	4	4	4
	Me preocupa dar solución a las necesidades de los usuarios que acuden al centro de salud.	4	4	4	4

- **Tercera dimensión: Compromiso**

Objetivo de la Dimensión: Conocer la disciplina personal y la capacidad de toma de decisiones, prevención y superación de los obstáculos actuando con justicia y benevolencia.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	Tengo iniciativa de solucionar un problema o dificultad en mi área de trabajo.	4	4	4	4
	Busco la manera y la forma de dar alternativas de una solución a los problemas, así sean difíciles.	4	4	4	4
	Generalmente comunico los problemas o dificultades y prefiero que otros los solucionen.	4	4	4	4
	Saludo siempre con amabilidad, cuando tengo un paciente al cual voy a orientar o atender	4	4	4	4
	Cuando veo un paciente desorientado, me intereso por ayudarlo y orientarlo en su necesidad.	4	4	4	4
	Suelo pasar desapercibido cuando algún paciente busca mi orientación o requiere de mi ayuda.	4	4	4	4
	Mi estado de ánimo siempre me ayuda a tratar bien a los pacientes.	4	4	4	4

• **Cuarta dimensión: Colaboración**

Objetivo de la Dimensión: Conocer la habilidad de personal para trabajar en equipo, empleando la comprensión y la tolerancia interpersonal.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Colaboración	Prefiero trabajar de manera individual ya que otros pueden perturbar mi trabajo.	4	4	4	4
	Considero que el trabajo en equipo es lo mejor.	4	4	4	4
	Siento que los demás no me ayudan en mi trabajo y lo obstaculizan.	4	4	4	4

- **Quinta dimensión : Productividad**

Objetivo de la Dimensión: Evaluar la habilidad para plantearse objetivos y metas propios y lograr cumplir eficazmente y de manera oportuna.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Productividad	Aun no puedo verificar cuales han sido mis metas de indicadores este año.	4	4	4	4
	Las metas que se hayan planteado no son de interés, porque yo cumplo con mi trabajo.	4	4	4	4
	Entrego mi trabajo o informes de manera oportuna.	4	4	4	4



.....
Firma del evaluador

N° DNI: 21437099

Colegio profesional: 6931

Matriz de consistencia

TITULO: Inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita. Sullana 2019.

FORMULACION PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES/ PRE CATEGORIAS		
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿De qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita Sullana 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS: -¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional intrapersonal con las dimensiones de habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita Sullana 2019? -¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional interpersonal con las dimensiones de habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita Sullana 2019? -¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional de adaptabilidad con las dimensiones de habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita Sullana 2019? -¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional de manejo de estrés con las dimensiones habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita Sullana 2019? -¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional de estado de ánimo con las dimensiones de habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita Sullana 2019?</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL Existe una relación significativa entre inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores que laboran en el centro de salud Santa Teresita, Sullana 2019.</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICAS - Existe relación significativa entre la inteligencia emocional intrapersonal y las dimensiones de habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita Sullana 2019. -Existe relación significativa entre la inteligencia emocional interpersonal y las dimensiones de habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita Sullana 2019. -Existe relación significativa entre la inteligencia emocional de adaptabilidad con las dimensiones de habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita Sullana 2019. -Existe relación significativa entre la inteligencia emocional de manejo de estrés con las dimensiones de habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita Sullana 2019. -Existe relación significativa entre la inteligencia emocional de estado de ánimo con las dimensiones de habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita Sullana 2019.</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre la inteligencia emocional con el desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita Sullana 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS - Establecer la relación entre la inteligencia emocional intrapersonal con las dimensiones de habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita Sullana 2019. - Establecer la relación entre la inteligencia emocional interpersonal con las dimensiones de habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita Sullana 2019. - Establecer la relación entre la inteligencia emocional de adaptabilidad con las dimensiones de habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita Sullana 2019. -Establecer la relación entre la inteligencia emocional de manejo de estrés con las dimensiones de habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita Sullana 2019. -Establecer la relación entre la inteligencia emocional de estado de ánimo con las dimensiones de habilidad analítica, orientación al cliente, compromiso, colaboración y productividad del desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita Sullana 2019.</p>	VARIABLE 1 : INTELIGENCIA EMOCIONAL		
			DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
			- Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Asertividad • Autoconcepto • Autorrealización • Independencia 	Ordinal
			- Intrapersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Relaciones interpersonales • Responsabilidad social 	
			- Adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Solución de problemas • Prueba de realidad • Flexibilidad 	
			- Manejo de estrés	<ul style="list-style-type: none"> • Tolerancia de estrés • Control de impulsos 	
			- Estado de ánimo en general.	<ul style="list-style-type: none"> • Felicidad • Optimismo 	
			VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL		
			DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
			- Habilidad analítica	<ul style="list-style-type: none"> • Organización en el trabajo • Detección de problemas y solución. 	Ordinal
			- Orientación al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades con cliente interno • Actividades con el cliente externo. 	
			- Compromiso	<ul style="list-style-type: none"> • Prevenir y superar obstáculos • Actuar con justicia y benevolencia. 	
- Colaboración	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo. • Comprensión y tolerancia interpersonal 				
- Productividad	<ul style="list-style-type: none"> • Claridad de objetivos y metas • Entrega oportuna de información 				

Matriz de ítems de variable 1: inteligencia emocional					
Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable 1 Inteligencia Emocional	<p>Bar-On, la define como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales, que influye en nuestra capacidad general de afrontar activamente las demandas de nuestro medio; es así que evalúa la IE a base 5 componentes el intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad al cambio ,manejo de estrés, estado de ánimo en general.²⁵</p>	<p>- Intrapersonal: Comprende la capacidad que se tiene para expresar sus sentimientos asertivamente, ser independiente manteniendo la confianza en sí mismo y fortaleciendo su auto concepto, deseos de autorrealización y la independencia con la que este se enfrenta a las labores o trabajos que desempeña.²⁵</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asertividad 	<ul style="list-style-type: none"> – Para mi es fácil decir a las personas como me siento. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		<ul style="list-style-type: none"> • Auto concepto 	<ul style="list-style-type: none"> – Me siento seguro de mismo. – Puedo fácilmente describir mis sentimientos. 		
		<ul style="list-style-type: none"> • Independencia 	<ul style="list-style-type: none"> – Pienso que soy el mejor en todo lo que hago. 		
		<ul style="list-style-type: none"> • Autorrealización 	<ul style="list-style-type: none"> – Me agrada todo lo que realizo diariamente y estoy conforme con mi vida. 		
		<p>- Interpersonal: Incluye la manera en que cada trabajador se relaciona dentro de su entorno laboral con las demás personas que lo rodean; incluye ser empático, manejar relaciones interpersonales y la responsabilidad social.²⁵</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía 	<ul style="list-style-type: none"> – Puedo darme cuenta que mi amigo(a) o compañero de trabajo se siente triste. – Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones interpersonales 	<ul style="list-style-type: none"> – Soy capaz de respetar a los demás. – Pienso bien de todas la persona 		
		<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad social 	<ul style="list-style-type: none"> – Tener amigos es importante para mí. – Me importa lo que les sucede a las personas. 		
		<p>- Adaptabilidad: se define como la capacidad que tiene una persona para adecuarse a situaciones problemáticas y poder adaptarse a ciertas situaciones difíciles; esto incluye la solución de</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solución de problemas 	<ul style="list-style-type: none"> – Aun cuando las cosas están difíciles, no me doy por vencido. – Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver problemas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

		<p>problemas, aceptación y de la realidad y flexibilidad ante situaciones adversas.²⁵</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prueba de realidad 	<ul style="list-style-type: none"> – Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles. – Debo decir siempre la verdad. 	
			<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> – Me agrada y me siento bien con todas las personas que conozco. – Se cuando la gente está molesta, aun cuando no dicen nada. 	
		<p>- Manejo de estrés: Incluye la capacidad para resistir la tensión sin perder el control; esto incluye tener tolerancia al estrés y controlar los impulsos.²⁵</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tolerancia de estrés 	<ul style="list-style-type: none"> – Me molesto demasiado por cualquier cosa. – Cuando me molesto, puedo mantener la calma. – Tengo mal genio. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			<ul style="list-style-type: none"> • Control de impulsos 	<ul style="list-style-type: none"> – Me molesto o discuto fácilmente con la gente. – Nada me molesta. – Cuando me molesto actúo sin pensar. 	
		<p>- Estado de ánimo en general: Se mide la capacidad del individuo para disfrutar la vida, ver la vida con un sentimiento contento en general, esto incluye la evaluar la felicidad y el optimismo.²⁵</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Felicidad 	<ul style="list-style-type: none"> – Me siento feliz con mi vida. – Me agrada sonreír. – Pienso que las cosas que hago me salen bien. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			<ul style="list-style-type: none"> • Optimismo 	<ul style="list-style-type: none"> – En general, creo que las cosas irán bien en mi vida. – No tengo días malos. – Soy una persona con alta motivación en lo que hago. 	

Matriz de ítems variable 2 : desempeño laboral

Variable 2: Desempeño Laboral	M. Alles son las característica de la personalidad y comportamiento del ser humano lo producen un “buen desempeño” en el puesto de trabajo. Dentro de su teoría considera que lo que rige las aptitudes personales y las aptitudes sociales ³⁰	Habilidad analítica: Representa el tipo y alcance de razonamiento, así como, la manera en que una persona organiza el trabajo en su pensamiento. En general, es la capacidad de una persona para hacer un análisis lógico detectando problemas, dando iniciativa de solución y realizar un análisis del trabajo que realiza. ³⁰	<ul style="list-style-type: none"> • Organización en el trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> – Tengo claros mis objetivos y metas mensuales. – Me suelo organizar diariamente para realizar mi trabajo y cumplir con mis metas diarias. 	1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo.
			<ul style="list-style-type: none"> • Detección de problemas y solución. 	<ul style="list-style-type: none"> – Debido a que tengo muchas ocupaciones no me he percatado que metas e indicadores tengo que cumplir. – Generalmente evalúo si realice bien mi trabajo. 	
		Orientación al cliente: Cuando individuo sensible con respecto a las necesidades presentes y futuras de clientes, externos o internos. Esta actitud permite incorporar actividades dirigidas al cliente interno y cliente externo. ³⁰	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades con cliente interno. 	<ul style="list-style-type: none"> – Identifico problemas y dificultades que se estén presentando en mi área o servicio. – Trato de no ver que problemas hay en mi entorno ya que tengo otras cosas por hacer. 	1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo.
			<ul style="list-style-type: none"> • Actividades con el cliente externo 	<ul style="list-style-type: none"> – Me preocupa dar solución a las necesidades de los usuarios que acuden al centro de salud. 	
		Compromiso: Disciplina personal, productividad: apoyar en actividades y tomar decisiones afines con el logro de objetivos personales y de la institución. Es prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de	<ul style="list-style-type: none"> • Prevenir y superar obstáculos 	<ul style="list-style-type: none"> – Tengo iniciativa de solucionar un problema o dificultad en mi área de trabajo. – Busco la manera y la forma de dar alternativas de una solución a los problemas, así sean difíciles. – Generalmente comunico los problemas o dificultades y prefiero que otros la solucionen. 	1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo.

		objetivos, implica justicia y benevolencia al tomar decisiones difíciles, ejercicio del control en las acciones propuestas, habilidad para plantearse así mismo objetivos de desempeños ~ superiores a los demás y de lograrlos de forma exitosa. ³⁰	<ul style="list-style-type: none"> • Actuar con justicia y benevolencia. 	<ul style="list-style-type: none"> – Saludo siempre con amabilidad, cuando tengo un paciente al cual voy a orientar o atender – Cuando veo un paciente desorientado, me intereso por ayudarlo y orientarlo en su necesidad. – Suelo pasar desapercibido cuando algún paciente busca mi orientación o requiere de mi ayuda. – Mi estado de ánimo siempre me ayuda a tratar bien a los pacientes. 	
		Colaboración: habilidad de trabajo en equipo con compañeros ~ de trabajo de diferentes disciplinas, planteándose expectativas en comparación con las actividades de los demás bajo un contexto de comprensión y tolerancia interpersonal. ³⁰	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo 	<ul style="list-style-type: none"> – Prefiero trabajar de manera individual ya que otros pueden perturbar mi trabajo. – Considero que el trabajo en equipo es lo mejor. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo.
			<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión y tolerancia interpersonal 	<ul style="list-style-type: none"> – Siento que los demás no me ayudan en mi trabajo y lo obstaculizan. 	
		Productividad: habilidad para plantearse objetivos propios de desempeño ~ superior al promedio, y de lograrlos de manera eficaz. ³⁰	<ul style="list-style-type: none"> • Claridad de objetivos y metas. 	<ul style="list-style-type: none"> – Aun no puedo verificar cuales han sido mis metas de indicadores este año. – Las metas que se hayan planteado no son de interés, porque yo cumplo con mi trabajo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo.
			<ul style="list-style-type: none"> • Entrega oportuna de información 	<ul style="list-style-type: none"> – Entrego mi trabajo o informes de manera oportuna. 	

Solicitud y permiso al centro de salud para realizar la investigación

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUGNIDAD”

Sullana, 24 de abril del 2019

Solicito: Permiso para realizar
trabajo de investigación.

Dirigido a : Dr. Ángel Girón Vilela
Jefe C.S. Santa Teresita

Con atención : Sr. Jorge Castillo Mauricio
Encargado de Personal del C.S. Santa Teresita

Estimado y distinguido Dr.

Yo, Joysee Irenne Gallo Núñez; identificada con DNI N° 43677800, obstetra egresada de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, le saludo cordialmente y a la vez solicitarle el debido permiso para realizar la investigación en su prestigiosa institución que dirige y acceso a la misma con fines de obtener informaciones que me permita desarrollar el estudio titulado: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD SANTA TERESITA. SULLANA 2019. Esperando se me brinde las facilidades correspondientes, ya que el resultado de la investigación será en beneficio a la población estudiada y enriquecerá nuestras bases científicas en nuestro ámbito de trabajo. Sin otro particular, quedo de usted.

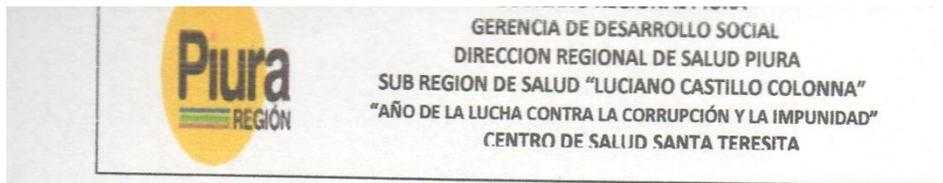
Atentamente.


Joysee Irenne Gallo Núñez
DNI N° 43677800

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE SALUD "L.C.C." SULLANA	
C.S. SANTA TERESITA	
PERMISO	
29 ABR 2019	
29/4/19	
HORA.....	


DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE SALUD "L.C.C." SULLANA
C.S. SANTA TERESITA
Dr. Ángel J. Girón Vilela
MEDICO JEFE
C.M.P. 64284

Solicitud y permiso al centro de salud para realizar la investigación



Sullana, 30 de ABRIL de 2019.

PROVEIDO N° 002-2019-GOB.REG.PIURA-DRSP.DISAPII-DRSS-CLAS S.T.J.

A : LIC. OBST. JOYSEE IRENNE GALLO NUÑEZ.
TRABAJADORA C.S. SANTA TERESITA.

DE : DR. ANGEL JOAQUIN GIRON VILELA.
MEDICO JEFE C.S. SANTA TERESITA.

ASUNTO : PERMISO PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.



De mis consideraciones.

Por el presente me dirijo a Usted para saludarla cordialmente y la vez manifestarle que habiendo recibido la solicitud donde Requiere Permiso para realizar Trabajo de Investigación en esta Institución. Por lo que esta Jefatura brinda las facilidades para que Usted realice su Investigación.

Sin otro me despido de Usted.

Atentamente.

DIRECCION REGIONAL DE SALUD
DIRECCION SUB REGIONAL DE SALUD L.C.C. SULLANA
CENTRO DE SALUD SANTA TERESITA

Dr. Angel J. Giron Vilela
MEDICO JEFE
C. M. P. 64789



C.c.
Archivo.
AJGV.

Prueba de normalidad

Prueba de normalidad de puntuaciones directas de las variables inteligencia emocional y desempeño laboral.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	n	Sig.
Intrapersonal	,096	60	,200*
Interpersonal	,125	60	,021
Adaptabilidad	,135	60	,008
Manejo de estrés	,143	60	,004
Estado de animo	,118	60	,036
Inteligencia	,067	60	,200*
emocional	,096	60	,200*
Habilidad	,125	60	,021
analítica	,135	60	,008
Orientación al	,143	60	,004
cliente	,118	60	,036
Compromiso	,067	60	,200*
Colaboración			
Productividad			
Desempeño			
laboral			

Acta de aprobación de originalidad de tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Maribel Díaz Espinoza, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor (a) de la tesis titulada:

“Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita, Sullana - 2019” del (de la) estudiante **Joysee Irenne Gallo Núñez**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



Dra. Maribel Díaz Espinoza
DOCENTE - INVESTIGACION CIENTIFICA

Piura, 12 diciembre de 2019



Firma

Dra. Maribel Díaz Espinoza

DNI: 03683602

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Informe de originalidad de Turnitin

INFORME DE ORIGINALIDAD DE TURNITIN

Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita, Sullana-2019.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	6%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de internet	6%
3	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	1%
4	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de internet	1%
5	www.icesi.edu.co Fuente de internet	1%
6	repositorio.unp.edu.pe Fuente de internet	1%
7	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	1%
8	Submitted to Universidad Rafael Landívar	

MARIELA DIAZ E.



Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
LA UNIDAD DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

GALLO NUÑEZ, JOYSEE IRENNE

INFORME TITULADO:

"Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los
trabajadores del centro de salud Santa Teresita. Sullana 2019

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 12 DE DICIEMBRE DE 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad



KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y GRADOS UPG
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO -PIURA