



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Inteligencia emocional y empowerment de los colaboradores de una institución pública de Chimbote, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Br. Silvia Elizabeth Rosales Shishco (ORCID: 0000-0002-6711-8324)

ASESOR:

Ms. David Omar Fernando Casusol Morales (ORCID: 0000-0002-7580-6573)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias funcionales

CHIMBOTE – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, por brindarme sabiduría, fortaleza y perseverancia para lograr mis metas personales y profesionales.

A mi hija, porque es la principal fuerza que me motiva a salir adelante y a no rendirme ante las adversidades que se me presente.

Silvia

Agradecimiento

A mi asesor, por orientarme durante el desarrollo de este trabajo, por su paciencia y por ser modelo para seguir como persona y como profesional.

A los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte, por su colaboración al momento de desarrollar los cuestionarios.

La Autora

PÁGINA DEL JURADO

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Silvia Elizabeth Rosales Shishco, estudiante del Programa de Maestría en Administración de Negocios de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, identificada con DNI N° 70944201, autora de la tesis titulada “Inteligencia emocional y empowerment de los colaboradores de una institución pública de Chimbote, 2019” presentado en 98 folios, para la obtención del grado académico de Maestra en Administración de Negocios, es de mi autoría.

Declaro bajo juramento que:

- La tesis que estoy presentando es auténtica y exclusivamente de mi autoría, que ha seguido el proceso de investigación respetando las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados ni copiados.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chimbote.

Chimbote, Enero de 2020



Silvia Elizabeth Rosales Shishco

DNI N° 70944201

ÍNDICE

| | Página |
|--|---------------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Página del jurado | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Índice | vi |
| Índice de tablas | vii |
| Índice de figuras | viii |
| RESUMEN | ix |
| ABSTRACT | x |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MÉTODO | 14 |
| 2.1 Tipo y diseño de investigación | 14 |
| 2.2 Población, muestra y muestreo | 14 |
| 2.3 Operacionalización de las variables | 16 |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 17 |
| 2.5 Procedimiento | 18 |
| 2.6 Método de análisis de datos | 19 |
| 2.7 Aspectos éticos | 20 |
| III. RESULTADOS | 21 |
| IV. DISCUSIÓN | 33 |
| V. CONCLUSIONES | 41 |
| VI. RECOMENDACIONES | 43 |
| REFERENCIAS | 44 |
| ANEXOS | 53 |
| Anexo 1: Matriz de consistencia | 54 |
| Anexo 2: Instrumentos y fichas técnicas | 55 |
| Anexo 3: Documento de presentación y autorización | 63 |
| Anexo 4: Base de datos | 65 |
| Anexo 5: Artículo científico | 77 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | Página |
|---|---------------|
| Tabla 1. Nivel de inteligencia emocional en los colaboradores | 21 |
| Tabla 2. Nivel de empowerment en los colaboradores | 23 |
| Tabla 3. Relación entre autoconocimiento y empowerment | 24 |
| Tabla 4. Relación entre autorregulación y empowerment | 26 |
| Tabla 5. Relación entre motivación y empowerment | 27 |
| Tabla 6. Relación entre empatía y empowerment | 28 |
| Tabla 7. Relación entre habilidades sociales y empowerment | 30 |
| Tabla 8. Relación entre inteligencia emocional y el empowerment | 31 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | Página |
|---|---------------|
| Figura 1. Diseño de investigación correlacional | 14 |
| Figura 2. Interpretación de los rangos de correlación de Spearman | 20 |

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar si existe relación entre la inteligencia emocional y el empowerment en los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte - Chimbote, 2019. La población de este estudio estuvo conformada por 70 colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte y la muestra fue de tipo censal, es decir, fueron 70 colaboradores que formaron parte del estudio. La investigación fue de tipo no experimental y contó con un diseño correlacional. Las técnicas utilizadas en esta investigación fueron dos; para la inteligencia emocional se empleó el test psicológico y para el empowerment una escala de medición. Los instrumentos utilizados fueron la Prueba de inteligencia emocional y el Cuestionario de empoderamiento. Referente a los resultados, existe una correlación entre inteligencia emocional y empowerment que es positiva moderada (0,675), además el p-valor (0,000) es menor que 0,01; por lo que la correlación positiva moderada es altamente significativa. Es decir, se aceptó la hipótesis alternativa (H_1), en donde se plantea que existe correlación entre la inteligencia emocional y el empowerment.

Palabras clave: Inteligencia emocional, empowerment, institución pública.

ABSTRACT

The thesis in question aims to determine if there is a relationship between emotional intelligence and empowerment in employees of the North Pacific Health Network - Chimbote, 2019. The population of this study is made up of 70 employees of the North Pacific Health Network and the sample is of census type, that is, there were 70 collaborators who were part of the study. The research is non-experimental and has a correlational design. The technique used in this investigation is two; for emotional intelligence the psychological test was used and for the empowerment a measurement scale. The instruments used were the Emotional Intelligence Test and the Empowerment Questionnaire. Regarding the results, there is a correlation between emotional intelligence and empowerment that is moderately positive (0.675), in addition the p-value (0.000) is less than 0.01; So the moderate positive correlation is highly significant. That is, the alternative hypothesis (H_i) is accepted, where it is stated that there is a correlation between emotional intelligence and empowerment.

Keywords: Emotional intelligence, empowerment, public institution.

I. INTRODUCCION

En las últimas décadas el mundo de las organizaciones ha ido evolucionando a pasos agigantados brindando una mayor importancia y relevancia al recurso indispensable de toda organización, que son las personas (Salcedo, 2017). Es por ello, que hoy en día, existe una preocupación latente por el bienestar de los trabajadores de toda organización, teniendo en cuenta su salud tanto física como emocional con la finalidad que puedan ser colaboradores más productivos, comprometidos y empoderados con su trabajo (Guerrero, 2010). Para lograr esta situación favorable, se atraviesa una lucha constante, porque cada colaborador es un mundo diferente por descubrir y es allí donde surge la interrogante de cómo lograr colaboradores más inteligentes emocionalmente y empoderados y si existe una estrecha relación entre ambas variables.

La inteligencia emocional es un constructo que permite entender la forma en cómo se puede manejar e interpretar las emociones y descifrar el estado emocional de las personas, tratando de no afectar la salud mental propia ni de los demás. Esto es fundamental para alcanzar una adecuada socialización con las personas de nuestro medio (Regader, 2018). Asimismo, es necesario tener en cuenta que toda persona que es inteligente emocionalmente posee la capacidad para identificar y gestionar de manera eficiente las emociones, sin permitir que éstas ejerzan dominio sobre ellos, además de poder detectar a tiempo y tomar decisiones correctas anticipándose a consecuencias que resulten negativas o desfavorables para no perjudicar el bienestar emocional propio y las relaciones sociales con las demás personas (Navarro, 2015).

El empoderamiento es un término que hoy en día se ha popularizado y es conocido en su terminología inglés denominada “empowerment”, el cual es una herramienta gerencial porque permite que las organizaciones puedan desarrollar una serie de estrategias con la finalidad de aumentar la confianza, responsabilidad y compromiso de los colaboradores con la organización, cuya estrategia fundamental de los altos mandos gerenciales de las empresas es otorgar y/o delegar poder a sus colaboradores con el propósito de hacerlos sentir una parte indispensable y primordial de la empresa (Bocanegra, 2017). Del mismo modo, el empowerment es una herramienta de gestión empleado en el área de recursos humanos en diferentes empresas que permiten resultados satisfactorios, puesto que, consiste en delegar

o transmitir autonomía, responsabilidad y poder a los colaboradores de la organización para que ellos cuenten con la capacidad de resolver problemas y conflictos con la finalidad de tomar decisiones en el momento que se requiera sin la necesidad de ser aprobado por sus superiores, ya que en muchas ocasiones, los problemas en una organización son fortuitos, es decir, se presentan en el momento menos pensado, en el cual los colaboradores no tienen tiempo disponible para consultar las ventajas o desventajas de una decisión ante los jefes inmediatos, por ende, deben estar preparados para tomar una decisión y afrontar las consecuencias, de esta manera, se fomenta que sientan que son dueños de su propio trabajo (Grifol, 2018).

A nivel internacional, existen trabajadores en las instituciones públicas que no cuentan con la capacitación necesaria, lo cual impide que se desarrolle en ellos las habilidades fundamentales, tales como, por ejemplo, la capacidad para escuchar, resolver conflictos, ser empático, etc., es decir, la inteligencia emocional. Asimismo, la capacitación constante requiere de un seguimiento continuo que permita verificar que las habilidades aprendidas por parte de los colaboradores están siendo puestas en práctica al momento de desempeñar sus funciones (Pereira, 2013).

En México, se realizó un estudio para analizar el liderazgo y la inteligencia emocional en los trabajadores de la función pública de este país. Como conclusión se obtuvo que en las instituciones públicas existe un conocimiento de lo que es la inteligencia emocional, pero lamentablemente no es puesto en práctica y que los jefes de estas instituciones no realizan un adecuado manejo del personal porque no son elegidos por su capacidad de liderazgo, sino que, por el contrario, son elegidos por las relaciones y las influencias que tienen, por su inteligencia cognitiva y la experiencia curricular (Guevara, 2012).

A nivel nacional, las instituciones públicas son foco de atención por las constantes quejas que existen acerca de los trabajadores. Tal es así, que existen 50000 quejas en las instituciones públicas de salud ligados a una mala atención que reciben los pacientes por parte de los trabajadores, tanto del área administrativa como del área asistencial. Susalud tuvo que sancionar a 40 instituciones con multas que ascienden un monto de S/. 1.9 millones. Estas quejas recurrentes, probablemente se deban a que los trabajadores de dichas instituciones no se encuentran capacitados para brindar una adecuada atención, haciendo uso

de su inteligencia emocional al momento de entablar una comunicación con los pacientes. Asimismo, puede ser que no se les ha brindado el empoderamiento necesario por parte de los superiores (Lira, 2017).

La Defensoría del Pueblo en Ancash realizó un reporte acerca de las diez instituciones públicas con mayor índice de quejas durante el año 2018. Las instituciones que lideran este reporte son los centros de salud obteniendo un 11.38% de quejas en base a la inadecuada atención que reciben los pacientes por parte de los trabajadores, por el estado en el que se encuentran las ambulancias, la falta de medicamentos y una ineficiente implementación del libro de reclamaciones. En segundo lugar, se ubican la UGEL de Huaraz y de Huari con un índice de 5.59% por las quejas frecuentes acerca del personal administrativo que no están capacitados para desarrollar sus funciones de manera eficiente. En tercer lugar, se encuentra el Instituto Penitenciario “Víctor Pérez Liendo” con un porcentaje de 5.1%, ya que los internos no son atendidos de manera inmediata y oportuna cuando su salud lo requiere. En el cuarto lugar, están las instituciones educativas y en el quinto lugar el Gobierno Regional. Luego de ello, se ubican la Municipalidad Provincial de Huaraz, sus comisarías y la Dirección Regional de Salud (Defensoría del Pueblo, 2019).

A nivel local, en la región de Ancash – Chimbote se realizó un sondeo preliminar a seis colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte en relación a la inteligencia emocional y el empowerment (Ver anexo 01). Dicho sondeo consistió en solicitar permiso a los colaboradores de una institución pública de Chimbote para aplicar los instrumentos de inteligencia emocional y empowerment que se utilizan en esta investigación. Para ello, se les informó que los resultados obtenidos son confidenciales y utilizados con fines de estudio. Ante esta información previa brindada a los colaboradores, ellos accedieron voluntariamente a formar parte de este sondeo preliminar, cuyos resultados arrojan que cuatro de ellos poseen un nivel medio de inteligencia emocional, pero un nivel bajo de empowerment y los dos restantes poseen un nivel bajo tanto en inteligencia emocional como en empowerment. Estos resultados, ponen en evidencia la realidad local de los colaboradores de dicha institución, lo que indica que la mayoría de ellos no cuenta con un nivel óptimo en inteligencia emocional, y ninguno de ellos cuenta con un nivel adecuado de empowerment, lo que significa que no se encuentran empoderados, perjudicando su correcto desenvolvimiento en la institución que laboran.

Ante esta realidad, desde hace muchos años atrás, se han realizado diversos estudios acerca de estas dos variables en diferentes partes del mundo. En cuanto a la inteligencia emocional, a nivel nacional; en Lima, Fajardo (2017) realizó un estudio con la finalidad de determinar la relación causa – efecto entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en 175 teleoperadoras de EsSalud en Línea en Lima que se encargan del Centro de atención de llamadas del seguro social. La investigación concluye que, la variable inteligencia emocional es la variable independiente para el estudio y que depende de ella el desarrollo de la variable que la acompañe.

Otra investigación realizada en Chiclayo por Dávila y Mejía (2017), tuvo como propósito analizar la inteligencia emocional como estrategia para mejorar la calidad de servicio, cuyos resultados indican que el personal de esta empresa poseen un nivel bajo de inteligencia emocional y, por ende, existe también un nivel bajo de satisfacción por parte de los clientes en cuanto al servicio que reciben, es decir, la inteligencia emocional es una variable independiente y la segunda variable depende de la inteligencia emocional.

A nivel internacional; en Colombia, Duque, García y Hurtado (2017) efectuaron una investigación con el objetivo de determinar la influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales, fue un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. Dicha investigación finiquita que existe una influencia de manera positiva por parte de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales, siendo el trabajo en equipo, el reconocimiento de las emociones, la comunicación, entre otros aspectos, los principales puntos claves para incrementar el desarrollo de competencias laborales mejoran el desempeño en el trabajo. Por lo tanto, la inteligencia emocional es una variable que ejerce influencia en cualquier otra variable con la que se estudie.

En México, Guardiola y Basurto (2015) realizaron una investigación cuyo propósito fue analizar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, donde evaluaron a 73 personas a través de un instrumento que permitió determinar que si existe una relación tanto positiva como significativa alta entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, concluyendo que la inteligencia emocional es una variable que permite el desarrollo de otras variables al momento de analizarlas en conjunto.

Por otro lado, también se han realizado diversas investigaciones acerca de la variable empowerment; a nivel nacional, en Pimentel, Castro y Núñez (2018) plasmaron una investigación acerca del empowerment como una herramienta de mejora en el rendimiento laboral de los colaboradores en el área de RR.HH de una empresa en Pucalá. Dicha investigación tenía la intención de encontrar la relación entre ambas variables, cuyo resultado evidenció que sí existe una relación estrecha entre ambas variables, concluyendo que el empowerment es una variable que puede estudiarse en conjunto con otras variables.

Además, en Lima, Flores (2017) ejecutó un estudio acerca del empowerment y la productividad, siendo el principal objetivo de esta investigación, determinar la relación existente entre ambas variables mencionadas anteriormente, cuyo resultado corroboró que existe una relación significativa entre dichas variables en la empresa de industrias y servicios, esto significa, que la variable empowerment ejerce influencia sobre otras variables que pueden desarrollarse en una organización.

El estudio de Carhuayña (2016) realizado en los trabajadores de una empresa de Lima tuvo como objetivo determinar la relación entre el empoderamiento y el desempeño laboral concluyendo que debido a la ausencia de la herramienta de gestión empresarial en dicha organización existe un deficiente nivel de desempeño laboral en las diferentes áreas de la empresa, es decir, el empowerment es una herramienta fundamental para que una empresa y sus trabajadores sean exitosos, es por ello, que es necesaria la presencia de esta variable dentro del mundo de las organizaciones.

Asimismo, Tisza (2014) en una empresa de Callao con el propósito de determinar la relación del empoderamiento con el desempeño laboral, obteniendo como resultado una relación positiva y significativa, además que, si se aplica la herramienta de gestión empresarial mediante las dimensiones de autonomía individual y nivel de influencia, compromiso y comunicación, se aumenta el desempeño laboral. Por lo tanto, el empowerment es una variable indispensable en las organizaciones para poder mejorar diversos aspectos o variables de una organización.

A nivel internacional; en México, Moreno y Espíritu (2014) realizaron un trabajo de investigación con la finalidad de analizar si existe una influencia por parte del empowerment,

el liderazgo y la innovación sobre el logro de ventajas competitivas. Los resultados de este estudio arrojaron que sí existe una relación significativa entre todas las variables, por lo que, se concluye que la variable empowerment ejerce influencia sobre otras variables que se presentan en las organizaciones.

De igual manera; en Ecuador, Freire (2014), plasmó un estudio con el objetivo de analizar el empoderamiento y su incidencia en el compromiso laboral de los funcionarios de la dirección provincial del instituto ecuatoriano de seguridad social de Tungurahua, en el cual se obtuvo que si existe una relación estrecha entre la autonomía que se le otorga a los funcionarios y el compromiso que tienen con la institución, afectando el desempeño laboral y la calidad de servicio que brindan a la comunidad, esto quiere decir, que el empowerment es una variable fundamental y que guarda estrecha relación con otras variables que se desarrollan en las organizaciones.

Del mismo modo; Kukenberger, Mathieu y Ruddy (2012) se encargaron de realizar un estudio con la finalidad de analizar el empowerment y las influencias sobre el proceso en el aprendizaje informal de los miembros y el compromiso en equipo, teniendo como resultado final que existe una influencia o relación positiva significativa de la variable empowerment sobre las variables procesos de aprendizaje y el compromiso en equipo, es decir, esta variable es indispensable para los trabajadores y para la organización en general.

Para la presente investigación se consideran las siguientes teorías relacionadas al tema. Según Goleman (2015) la inteligencia emocional es un “excelente modelo educativo en el campo del aprendizaje socioemocional y se considera un componente fundamental de un buen liderazgo, así como un elemento necesario para sentirse realizado” (p. 3). Esta definición brindada por Goleman brinda un alcance acerca que la inteligencia emocional es un elemento de suma importancia, debido a que es una característica imprescindible en un líder que maneja y dirige una institución.

Asimismo, De la Serna (2017) quien manifiesta que la inteligencia emocional es la capacidad que posee el ser humano para entender y comprender sus propias emociones y manejarlas de manera adecuada de acuerdo a las situaciones que se les presente en su vida diaria. Esta capacidad también permite que las personas cuenten con la característica de

poder observar, analizar e interpretar las emociones de las personas que los rodean con la finalidad de responder y lidiar ante circunstancias críticas o adversas. Además, este autor menciona que la inteligencia emocional es una capacidad que puede ser adquirida mediante un entrenamiento constante logrando que aquellas personas que no podían manejar sus emociones consigan enfrentar cualquier situación con un comportamiento adecuado emocionalmente fomentando un desarrollo idóneo en las relaciones sociales.

De igual manera, Guerri (2016) quien expresa que es una aptitud que permite responder de manera positiva ante los problemas, reconociendo nuestras emociones y de las demás personas, ello no implica que para solucionar un problema tengamos que esconder las emociones, sino que, por el contrario, se deben expresar mediante una comunicación asertiva, lo cual fomenta que el ser humano se pueda adaptar al entorno que lo rodea.

Del mismo modo, Acosta (2015) refiere que la inteligencia emocional es una herramienta de suma importancia que exige que las personas tengan un amplio conocimiento de sí mismos, es decir, sean conscientes de sus emociones, que inicien un proceso de descubrimiento de sus pensamientos, sentimientos y emociones con la finalidad de dominarlos, mas no intentar negarlos y/o reprimirlos o expresarlos de manera agresiva; con ello se logrará manejar satisfactoriamente las relaciones familiares, laborales y sociales.

Cañizares (2015) sostiene que la inteligencia emocional facilita que las personas puedan identificar y entender las complejidades que poseen las emociones. La inteligencia emocional presenta dos capacidades muy bien diferenciadas; la primera de ellas, es la inteligencia intrapersonal que consiste en comprender las emociones de uno mismo para desarrollar una estrecha relación con el interior. La segunda, es la inteligencia interpersonal que radica en percibir las emociones de las personas que nos rodean para establecer y desarrollar una adecuada relación con los demás.

Ante estas definiciones, se puede establecer que la inteligencia emocional es la capacidad propia de los seres humanos que permite administrar de manera adecuada nuestros pensamientos, sentimientos y emociones con la finalidad de resolver las dificultades o situaciones adversas que se nos presentan en la vida diaria. Esto significa, que ante un problema la persona debe controlar sus impulsos para evitar responder de manera agresiva

y lastimar a los demás, pero tampoco debe permitir ser lastimado reaccionando de manera pasiva, por ende, lo adecuado es tener una respuesta asertiva a los problemas.

En base a ello, Goleman (2015) presenta las dimensiones de la inteligencia emocional, las cuales son cinco: el autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.

El autoconocimiento se refiere a la capacidad que posee el ser humano para identificar lo que se piensa, lo que se siente, es decir, reconocer los sentimientos, pensamientos y/o emociones. Este es uno de los pasos fundamentales para responder de manera adecuada ante las diferentes situaciones que se establecen en la vida diaria, para responder de manera inteligente ante los problemas, reconociendo las emociones.

Vidal (2018) manifiesta que el autoconocimiento significa tener conciencia acerca del estado mental de la persona, es conocer a profundidad cada detalle propio, como, por ejemplo, la manera de comportarse, de actuar, los gustos e intereses, la personalidad, las habilidades, etc. Cabe recalcar que el autoconocimiento implica reconocer los aspectos tanto positivos como negativos de la propia persona, el reconocer los aspectos negativos también requiere de poder dominarlos y erradicarlos.

La autorregulación es la capacidad para controlar las emociones y sentimientos. Consiste en lidiar con las emociones adecuadamente para poder responder ante los problemas, tratando de evitar que las emociones identificadas afecten a otras personas, ya que, en algunos casos, cuando no se regulan de manera adecuada la persona puede reaccionar de manera impulsiva y hasta agresiva (Madrid, 2018).

Para Luján, Rodríguez, Hernández, Torrecillas y Machargo (2011) la autorregulación se compara a un conductor de un carro debido a que es quien tiene en las manos el timón para guiar y conducir hacia el camino correcto. De igual manera, es una persona que posee la capacidad de autorregular y dirigir las emociones y las conductas con la finalidad de actuar de manera adecuada ante diferentes eventos o circunstancias del día a día.

La motivación es la capacidad para trazar metas y/u objetivos y dirigir las emociones hacia el cumplimiento de las mismas, evitando que las adversidades presentadas en el camino traigan como consecuencia un desborde y un descontrol de las emociones, lo cual, sería perjudicial para cumplir las metas. Según Herrera y Zamora (2014) la motivación es el arte de estimular, es un estado interno que permite dirigir las conductas hacia un fin o meta trazada. La motivación permite que el ser humano pueda dirigir las conductas de manera persistente hasta cumplir con un objetivo personal.

La empatía es la capacidad para identificar, entender y comprender los sentimientos y emociones de las personas que se encuentran alrededor. Para ello, es necesario aprender escuchar e interpretar lo que las personas desean transmitir. Para López, Arán y Richaud (2014) mencionan que la empatía es comprender lo que siente otra persona en determinado momento o bajo alguna circunstancia en particular, lo cual va a permitir que la persona empática controle el accionar para evitar herir las susceptibilidades de la otra persona.

Las habilidades sociales son las capacidades que permiten que el ser humano pueda interactuar de manera óptima con otros individuos del entorno. Betancourth, Zambrano, Ceballos, Benavides y Villota (2017) aseguran que las habilidades sociales son un conjunto de comportamientos que los seres humanos hacen uso con la finalidad de enfrentar y superar diversas situaciones de la vida y para entablar relaciones de calidad con las personas del entorno.

En cuanto al empowerment, Alles (2013) manifiesta que el empowerment es el empoderamiento de las personas, lo cual permite delegar y facultar funciones a los trabajadores de una organización. Asimismo, existen otros autores expertos en el estudio de esta variable, tales como, Moreno y Espíritu (2014) quienes refieren que el empowerment es el procedimiento de facultar al recurso humano, que son los colaboradores de la empresa. Esto quiere decir, que la dirección de la empresa estará encargada específicamente de solucionar asuntos estratégicos con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados, facultando a su personal para que se encarguen de la resolución de problemas operativos que se presenten a diario.

Además, Cáliz (2016) establece que el empowerment es una herramienta de gestión empresarial, la cual es de suma importancia para el éxito de toda organización, empresa o institución. Esto significa, que las organizaciones que practican el empoderamiento con sus colaboradores, es decir, los motiva a mejorar su desempeño laboral mediante la delegación de autonomía en cuanto a sus funciones o tareas, tienen mayores posibilidades de cumplir con sus objetivos y metas, lo que es el punto de partida para que la organización sea exitosa.

Del mismo modo, Manes (2014) menciona que consiste en que cada uno de los miembros de una organización o institución cuenta con la capacidad de ser autónomo en sus funciones con el objetivo de contribuir al desarrollo y mejoramiento continuo de su lugar de trabajo. Además, esto implica que el sujeto pueda ser responsable de su trabajo mediante la delegación de tareas por parte de sus superiores, lo cual va a crear un ambiente participativo y un mayor grado de compromiso y satisfacción con la empresa.

Otros autores más recientes que han estudiado la variable son Huilcapi, Mora y Bayas (2017) quienes señalan que el empowerment o empoderamiento consiste en un conjunto de cambios que producen la apertura a adquirir nuevos conocimientos y aprendizajes fundamentales para el desarrollo de los trabajadores. Igualmente, promueve una actitud positiva referente al perfeccionamiento de las actividades relacionadas con la empresa, indistintamente si son pequeñas, medianas o grandes empresas. Se puede afirmar que el empowerment es una herramienta que permitir gestionar al recurso humano de toda empresa, esta gestión consiste en otorgar poder, autoridad y autonomía a los colaboradores de manejar y resolver las dificultades en el campo laboral, de tener iniciativa propia y no depender siempre de la autorización por parte de sus superiores para tomar una decisión, todo ello con el propósito que sientan que son una parte fundamental e importante para el empresa, de esta manera se obtendrá trabajadores motivados y comprometidos, fomentando un mayor desempeño en ellos, lo que asegura mayor productividad para la organización.

De acuerdo a ello, Alles (2013) revela las implicancias del empowerment en las organizaciones, manifestando que posee dos maneras de visualizarlo. La primera, es como un método de trabajo que permite que se realice un adecuado manejo de las decisiones que se toman en la organización, teniendo en cuenta que las dificultades en el trabajo se presentan a diario y se debe tomar una decisión de manera inmediata para evitar consecuencias

perjudiciales. El segundo aspecto, consiste en una capacidad que posee el trabajador o líder de la empresa. Entonces, es necesario recalcar la diferencia que existe del empowerment en sí con el desarrollo en las organizaciones, ya que, dentro de las organizaciones, esta variable juega un rol importante para el impulso y el éxito de las mismas.

Del mismo modo, Alles (2013) sostiene que el proceso del empowerment se divide en dos etapas. La primera etapa consiste en que el jefe, líder o director de la organización debe apoyar a los trabajadores para que desarrollen las capacidades requeridas de acuerdo al puesto de trabajo en el que se desempeñan, transmitiendo tanto conocimientos que hace referencia al aspecto intelectual como competencias o habilidades que se refiere al aspecto personal o emocional. En la segunda etapa, el jefe delega las tareas y funciones y debido a que el trabajador ya ha sido empoderado, realizará de manera exitosa y eficaz la tarea encomendada.

Los beneficios del empowerment según Arroyo (2012) son los siguientes: Contribuye a incrementar la productividad, eficacia y satisfacción tanto de los trabajadores como de los clientes en una organización. Permite mayor flexibilidad en la organización para responder ante las dificultades y tomar decisiones. Fomenta mayor rapidez al momento de afrontar un cambio y adaptarse de manera adecuada. Incrementa la atracción y retención de los mejores talentos en las organizaciones. Permite responder de manera más eficaz a las necesidades de los clientes.

Las dimensiones del empowerment según Jáimez y Bretones (2013) son cuatro: Oportunidades de desarrollo, Información, Recursos y Apoyo.

Las oportunidades de desarrollo implican que al trabajador se le otorgue el beneficio de capacitación constante con la finalidad de incrementar el desarrollo tanto profesional como personal. Para Delfín y Acosta (2016) las oportunidades de desarrollo son uno de los principales factores que permiten el éxito de una empresa, ya que permite contar con trabajadores altamente calificados debido a las capacitaciones constantes.

La información juega un papel fundamental para la realización del empowerment, puesto que, los trabajadores deben contar con los datos e información requerida para cumplir

el trabajo a cabalidad. Dicha información está conformada por la comunicación de los valores de la organización, misión, visión, aspectos generales de la cultura organizacional, también es necesario informar acerca de las funciones de acuerdo al puesto y sobre los cambios que se realizan dentro de la organización.

Los recursos son todos aquellos materiales e instrumentos cuyo objetivo es permitir que el trabajador logre un adecuado desenvolvimiento en el trabajo por contar con los recursos necesarios. Según Padrón, González, Hernández, González y Quesada (2015) ponen en manifiesto que el uso adecuado de los recursos dentro de una organización permitirá potencializar el desarrollo empresarial, ya que los trabajadores tendrán las condiciones primordiales para demostrar un desenvolvimiento exitoso dentro de las funciones que les fueron asignadas.

La última dimensión del empowerment, es el apoyo, el cual es otro pilar fundamental, ya que el trabajador que ha sido empoderado ha requerido del apoyo constante día a día de su jefe inmediato y de sus compañeros de trabajo. Este apoyo implica que se le brinde las facilidades necesarias al trabajador para realizar sus funciones asignadas de manera adecuada. Es decir, un trabajador que cuenta con el apoyo necesario tanto de los jefes o superiores como de sus compañeros cumple con un trabajo exitoso, en la mayoría de los casos.

Dado lo expuesto, se formula el siguiente problema, ¿Existe relación entre la inteligencia emocional y el empowerment en los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte - Chimbote, 2019?

El estudio cuenta con una justificación práctica porque permite que profesionales de especialidades como administración, psicología y/o educación, en un futuro, puedan realizar investigaciones similares teniendo como antecedente los resultados de la presente investigación. Del mismo modo, el estudio cuenta con una justificación social, ya que los resultados obtenidos serán de relevancia y utilidad para la sociedad en general y sobre todo para las instituciones públicas con la finalidad de orientar y mejorar ciertos aspectos ligados a la inteligencia emocional y al empowerment en cuanto al área de recursos humanos.

Por otro lado, el objetivo general de la investigación es determinar si existe relación entre la inteligencia emocional y el empowerment en los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte - Chimbote, 2019.

Los objetivos específicos del presente estudio son los siguientes: Identificar el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte - Chimbote, 2019, identificar el nivel de empowerment en los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte - Chimbote, 2019, establecer la relación entre el autoconocimiento y el empowerment, establecer la relación entre la autorregulación y el empowerment, establecer la relación entre la motivación y el empowerment, establecer la relación entre la empatía y el empowerment y finalmente; establecer la relación entre las habilidades sociales y el empowerment.

Del mismo modo, las hipótesis del estudio son las siguientes:

H₁: Existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y el empowerment de los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte - Chimbote, 2019.

H₀: No existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y el empowerment de los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte - Chimbote, 2019.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue no experimental porque se observa y analiza las variables en su contexto natural, mas no se manipulan las variables intencionalmente (Ato, López y Benavente, 2013).

El diseño de la investigación fue correlacional, puesto que, permite analizar la relación existente entre dos o más variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

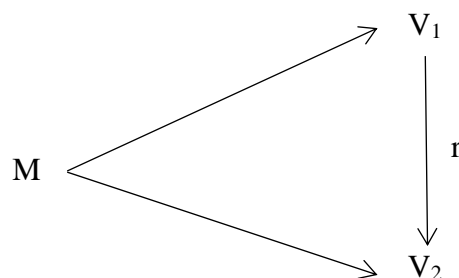


Figura 1:

Diseño de investigación correlacional

Dónde:

M= Muestra

V₁= Observación de la V₁

V₂= Observación de la V₂

r= Correlación entre ambas variables (V₁ y V₂)

2.2 Población, muestra y muestreo

2.2.1. Población

Según Hernández (2001) una población es el conjunto de individuos que poseen características similares que serán objeto de estudio.

La población de esta tesis estuvo conformada por 70 colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte.

2.2.2. Muestra

Para Orús (2014) la muestra son los sujetos que pertenecen a la población que fueron elegidos para representar y generalizar a la población. Para este estudio se utilizó una muestra censal, es decir, todos los sujetos que conforman la población serán objeto de estudio, sin excepción (Ramírez, 1997). La muestra del estudio estuvo conformada por 70 colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte.

2.3 Operacionalización de las variables

| Variables | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición |
|------------------------|---|--|-----------------------------|--|---|---|
| Inteligencia emocional | "Es la capacidad que posee el ser humano para entender y comprender sus propias emociones y manejarlas de manera adecuada de acuerdo a las situaciones que se les presente en su vida diaria" (De la Serna, 2017, p. 3). | La inteligencia emocional se midió mediante la "Prueba de Inteligencia Emocional", la cual comprende las dimensiones de Autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales, y que se desarrollan en 68 ítems. | Autoconocimiento | - Reconocer pensamientos propios - Reconocer sentimientos propios - Reconocer ideas propias | 1, 2, 3, 4, 5, 6. | Escala Ordinal Bajo: 68 – 158 Medio: 159 – 249 Alto: 250 - 340 |
| | | | Autorregulación | - Control de los pensamientos - Control de los sentimientos - Control de las ideas | 8, 20, 21, 22, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 42, 45, 47, 52, 63. | |
| | | | Motivación | - Trazar metas a corto, mediano y largo plazo - Dirigir las emociones hacia el cumplimiento de las metas | 13, 19, 23, 24, 25, 27, 28, 30, 39, 40, 46, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 64, 65. | |
| | | | Empatía | - Identificar los sentimientos y emociones de las demás personas - Entender y comprender los sentimientos y emociones de las demás personas | 11, 16, 18, 41, 49, 50, 51, 66. | |
| | | | Habilidades sociales | - Interactuar con los demás - Establecer relaciones de calidad | 7, 9, 10, 12, 14, 15, 17, 26, 29, 37, 38, 43, 44, 48, 61, 62, 67, 68. | |
| Empowerment | "Es un método de trabajo que tiene el objetivo de acercar lo más posible la toma de decisiones al lugar y momento donde ocurren los hechos, para lo cual es necesario un cambio de rutinas de trabajo. Por otro lado, el empowerment es una competencia o capacidad" (Alles, 2013, p. 189). | El empowerment se midió mediante el "Cuestionario de empoderamiento", el cual comprende las dimensiones de oportunidades de desarrollo, información, recursos y apoyo, y que se desarrollan en 12 ítems. | Oportunidades de desarrollo | - Capacitación constante - Trabajo estimulante - Adquirir nuevas habilidades y conocimientos | 1, 2, 3. | Escala Ordinal Bajo: 12 – 27 Medio: 28 – 44 Alto: 45 - 60 |
| | | | Información | - Información sobre el estado actual de la organización - Información sobre los valores y objetivos de la organización | 4, 5, 6. | |
| | | | Recursos | - Otorgar materiales e instrumentos para el trabajo | 7, 8, 9. | |
| | | | Apoyo | - Ayuda por parte de los jefes - Ayuda por parte de los compañeros de trabajo | 10, 11, 12. | |

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

2.4.1. Técnica

La técnica que se utilizó en este estudio son dos, para la inteligencia emocional se utiliza el test psicológico y para el empowernet se emplea la escala de medición del empowernet.

2.4.2. Instrumentos

Instrumento 1: Prueba de Inteligencia emocional

El instrumento utilizado para medir la inteligencia emocional fue la prueba de inteligencia emocional adaptada por Ecurra, Delgado, Quesada, Rivera, Santos, Rivas y Pequeña en el 2000. La finalidad de la prueba es medir el nivel de inteligencia emocional, para ello, consta de 68 ítems divididos en cinco dimensiones: Autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. La forma de aplicación el instrumento es individual y/o colectiva y el tiempo de aplicación es aproximadamente 15 a 20 minutos (Ecurra, Delgado, Quesada, Rivera, Santos, Rivas y Pequeña, 2000).

Para la validez del instrumento, se utilizó la validez de contenido, obteniendo valores significativos de $p < .05$. Asimismo, se analizó la matriz de correlaciones con valores superiores a 0.80, indicando que son estadísticamente significativas y positivas. Además, se analizó la validez de constructo a través del análisis factorial exploratorio mediante el método de componentes principales y el método de rotación oblicua Oblimin, logrando explicar el 72.1 % de la varianza total y la adecuación del muestreo de Kaiser-Meyer-Olkin con un valor de 0.83 y el test de esfericidad de Bartlett con un valor de 1113.65, permiten realizar el análisis factorial confirmatorio. Respecto al análisis factorial confirmatorio, el índice de bondad de ajuste chi cuadrado arroja un valor de 0.21, el cual logra una probabilidad de .90, esto refleja que el modelo del instrumento es adecuado (Ecurra, Delgado, Quesada, Rivera, Santos, Rivas y Pequeña, 2000).

En cuanto a la confiabilidad, se utilizó el método de consistencia interna a través del coeficiente Alfa de Cronbach, con índices que fluctúan entre 0.81 a 0.87, indicando que estos valores son satisfactorios, es decir, el instrumento es confiable (Escrura, Delgado, Quesada, Rivera, Santos, Rivas y Pequeña, 2000).

Instrumento 2: Cuestionario de empoderamiento

El instrumento utilizado para medir el empowerment fue el cuestionario de empoderamiento adaptado por Jáimez y Bretones en el 2013. La finalidad del cuestionario es medir el nivel de empowerment de los trabajadores en una organización, para ello, cuenta con 12 ítems divididos en 4 dimensiones: Oportunidades de desarrollo, información, recursos y apoyo. La forma de aplicación el instrumento es tanto individual como colectiva y el tiempo de aplicación es aproximadamente 5 a 10 minutos (Jáimez y Bretones, 2013).

Para la validez, en un primer momento se realizó un análisis descriptivo, teniendo en cuenta, la media, desviación típica y coeficiente de correlación corregido obteniendo valores satisfactorios. Asimismo, se realizó un análisis de homogeneidad a través de un análisis de correlación. Además, para la validez de constructo se realizó el análisis factorial exploratorio y el análisis factorial confirmatorio, obteniendo un valor de 0.08 para el RMSEA, para el GFI el valor es de 0.97, el AGFI obtiene un valor de 0.95. Todos esos valores, indican un nivel satisfactorio y adecuado (Jáimez y Bretones, 2013).

En cuanto a la confiabilidad, se empleó el método de consistencia interna a través del coeficiente Alfa de Cronbach, alcanzando valores que fluctúan entre 0.61 a 0.80 indicando valores de moderado a satisfactorios (Jáimez y Bretones, 2013).

2.5 Procedimiento

En primer lugar, se solicitó una carta de presentación a la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, dirigida al director de la Red de Salud Pacífico Norte, la cual fue entregada por mesa de partes de la institución el día 10 de diciembre de 2019. Dicha carta de presentación fue respondida con el memorándum N° 1776, donde el director de la Red de Salud Pacífico Norte autorizó la aplicación de los cuestionarios a los colaboradores y solicitó

que se le brinde las facilidades del caso a la investigadora. La aplicación de los cuestionarios fue realizado entre el día 18 y 19 de diciembre de 2019, previamente, se le informó a los colaboradores que los resultados son confidenciales, anónimos y con fines de estudio.

Luego de obtener la información requerida a través de los cuestionarios, se inició con la creación de la base de datos, para ello se enumeró cada uno de los cuestionarios para mantener un orden al momento que se realizó la base de datos.

Finalmente, se realiza el procedimiento para obtener los resultados de la investigación, mediante los programas estadísticos correspondientes.

2.6 Método de análisis de datos

El método de análisis de datos se realizó a través de la estadística descriptiva e inferencial, asimismo el procesamiento se realizó por medio del paquete estadístico Statistics Psckege for Social Sciences (SPSS 23.0), también se utilizó el programa Excel 2013 para realizar la base de datos. Para ello, se realizó la codificación de los cuestionarios aplicados con la finalidad de mantener un orden al momento de trasladar la información obtenida a la base de datos.

Según Fernández, Cordero y Córdoba (2002), la estadística descriptiva es un conjunto de técnicas que permite ordenar y resumir los datos obtenidos en una investigación para facilitar la interpretación. En cuanto a la estadística descriptiva, se analizó las medidas de dispersión como la desviación estándar.

Además, se utilizó la estadística inferencial, ya que permite realizar inferencias de los individuos que conforman la población en base a los resultados obtenidos de las características de la muestra (Llinás, 2018). La prueba estadística que se empleó para corroborar la hipótesis fue Rho de Spearman.

| Rango | Interpretación |
|--------------|-------------------------|
| 0 - 0,25 | Escasa o nula |
| 0,26 – 0,50 | Débil |
| 0,51 – 0,75 | Entre moderada y fuerte |
| 0,76 – 1,00 | Entre fuerte y perfecta |

Figura 2:

Interpretación de los rangos de correlación de Spearman.

2.7 Aspectos éticos

Esta investigación contó con ciertos lineamientos éticos que tenían que ser respetados, como, por ejemplo, los integrantes de la muestra de estudio tenían que recibir la información necesaria acerca de la investigación, dándoles a conocer la finalidad de la tesis, que los resultados obtenidos son confidenciales, anónimos y solo serán tratados con fines de estudio. Luego de haber recibido toda esta información, los integrantes de la muestra tienen la libre potestad de decidir si desean formar parte del estudio.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de inteligencia emocional en los colaboradores

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Alta | 13 | 18,6 |
| Regular | 45 | 64,3 |
| Baja | 12 | 17,1 |
| Total | 70 | 100,0 |

| Dimensiones | Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|---------|------------|------------|
| Autoconocimiento | Alta | 14 | 20 |
| | Regular | 40 | 57,1 |
| | Baja | 16 | 22,9 |
| Autorregulación | Alta | 14 | 20 |
| | Regular | 45 | 64,3 |
| | Baja | 11 | 15,7 |
| Motivación | Alta | 13 | 18,6 |
| | Regular | 45 | 64,3 |
| | Baja | 12 | 17,1 |
| Empatía | Alta | 13 | 18,6 |
| | Regular | 47 | 67,1 |
| | Baja | 10 | 14,3 |
| Habilidades sociales | Alta | 11 | 15,7 |
| | Regular | 46 | 65,7 |
| | Regular | 13 | 18,6 |

Fuente: Base de datos del estudio.

Descripción:

En la tabla 1 se muestra que el 64,3% (45) de los colaboradores presentan nivel regular de inteligencia emocional, luego el 18,6% (13) están en el nivel alto y el 17,1% (12) tienen nivel bajo en inteligencia emocional. Asimismo, en el nivel de inteligencia emocional según dimensiones, se tiene que el 57,1% (40) de colaboradores están en nivel regular de la dimensión autoconocimiento, luego el 22,9% (16) tienen el nivel bajo y el 20% (14) presentan el nivel alto. En la dimensión autorregulación el 64,3% (45) tienen el nivel regular, luego el 20% (14) presentan el nivel alto y el 15,7% (11) están en el nivel bajo. En la dimensión motivación el 64,3% (45) de colaboradores están en el nivel regular, luego el 18,6% (13) presentan el nivel alto y el 17,1% (12) tienen el nivel bajo. En la dimensión empatía el 67,1% (47) de los colaboradores presentan el nivel regular, luego el 18,6% (13) tienen el nivel alto y el 14,3% (10) están en el nivel bajo. En la dimensión habilidades sociales el 65,7% (46) de los colaboradores tienen el nivel regular, luego el 18,6% (13) están en el nivel bajo y el 15,7% (11) presentan el nivel alto.

Tabla 2

Nivel de empowerment en los colaboradores

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Eficiente | 13 | 18,6 |
| Regular | 43 | 61,4 |
| Deficiente | 14 | 20 |
| Total | 70 | 100,0 |

| Dimensiones | Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|------------|------------|
| Oportunidades de desarrollo | Eficiente | 7 | 10 |
| | Regular | 46 | 65,7 |
| | Deficiente | 17 | 24,3 |
| Información | Eficiente | 10 | 14,3 |
| | Regular | 42 | 60 |
| | Deficiente | 18 | 25,7 |
| Recursos | Eficiente | 14 | 20 |
| | Regular | 42 | 60 |
| | Deficiente | 14 | 20 |
| Apoyo | Eficiente | 13 | 18,6 |
| | Regular | 41 | 58,6 |
| | Deficiente | 16 | 22,9 |

Fuente: Base de datos del estudio.

Descripción:

En la tabla 2 se tiene que el 61,4% (43) de los colaboradores opinan como nivel regular el empowerment, luego el 20% (14) indican que el nivel es deficiente y el 18,6% (13) muestran que es eficiente el empowerment. Asimismo, en el nivel de empowerment según

las dimensiones, se observa que el 65,7% (46) de los colaboradores indican que el nivel es regular en la dimensión oportunidad de desarrollo, luego el 24,3% (17) opinan que es deficiente y 10% (7) muestran que el nivel es eficiente. En la dimensión información el 60% (42) opinan que el nivel es regular, luego el 25,7% (18) muestran que el nivel es deficiente y el 14,3% (10) indican que el nivel es eficiente. En la dimensión recurso el 60% (42) opinan que el nivel es regular, luego el 20% (14) muestran que el nivel es deficiente y el mismo porcentaje indican que el nivel es eficiente. En la dimensión apoyo el 58,6% (41) opinan que el nivel es regular, luego el 22,9% (16) indican que el nivel es deficiente y el 18,6% (13) muestran que el nivel es eficiente.

Tabla 3

Relación entre autoconocimiento y empowerment

| Nivel de autoconocimiento | | Nivel empowerment | | | Total |
|---------------------------|------------|-------------------|---------|------------|--------|
| | | Eficiente | Regular | Deficiente | |
| Alta | Frecuencia | 6 | 8 | 0 | 14 |
| | Porcentaje | 8,6% | 11,4% | 0% | 20% |
| Regular | Frecuencia | 4 | 30 | 6 | 40 |
| | Porcentaje | 5,7% | 42,9% | 8,6% | 57,1% |
| Baja | Frecuencia | 3 | 5 | 8 | 16 |
| | Porcentaje | 4,3% | 7,1% | 11,4% | 22,9% |
| Total | Frecuencia | 13 | 43 | 14 | 70 |
| | Porcentaje | 18,6% | 61,4% | 20,0% | 100,0% |

| | | Empowerment | |
|-----------------|------------------|----------------------------|--------|
| Rho de Spearman | Autoconocimiento | Coeficiente de correlación | ,545** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 70 |

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

Fuente: Base de datos del estudio.

Descripción:

En la tabla 3 se observa que de los 16 colaboradores que presentan bajo nivel de autoconocimiento, la mayor cantidad 8 opinan que el nivel del empowerment es deficiente, luego de los 40 colaboradores que están en el nivel regular de autoconocimiento, la mayor cantidad, 30 indican nivel regular en empowerment y de los 14 colaboradores que presentan nivel alto en autoconocimiento, la mayor cantidad 8 consideran como regular el nivel de empowerment. Además, se observa que la correlación entre autoconocimiento y empowerment es positiva moderada (0,545), además el p-valor (0,000) es menor que 0,01; por lo que la correlación positiva moderada es altamente significativa.

Tabla 4

Relación entre autorregulación y empowerment

| Nivel de autorregulación | | Nivel empowerment | | | Total |
|--------------------------|------------|-------------------|---------|------------|--------|
| | | Eficiente | Regular | Deficiente | |
| Alta | Frecuencia | 7 | 7 | 0 | 14 |
| | Porcentaje | 10% | 10% | 0% | 20% |
| Regular | Frecuencia | 5 | 32 | 8 | 45 |
| | Porcentaje | 7,1% | 45,7% | 11,4% | 64,3% |
| Baja | Frecuencia | 1 | 4 | 6 | 11 |
| | Porcentaje | 1,4% | 5,7% | 8,6% | 15,7% |
| Total | Frecuencia | 13 | 43 | 14 | 70 |
| | Porcentaje | 18,6% | 61,4% | 20% | 100,0% |

| | | Empowerment | |
|-----------------|-----------------|-----------------------------|--------|
| Rho de Spearman | Autorregulación | Coefficiente de correlación | ,653** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 70 |

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

Fuente: Base de datos del estudio.

Descripción:

En la tabla 4 se observa que de los 11 colaboradores que presentan baja nivel de autorregulación, la mayor cantidad 6 opinan como deficiente el nivel del empowerment, luego de los 45 colaboradores que están en el nivel regular de autorregulación, la mayor cantidad, 32 indican nivel regular el empowerment y de los 14 colaboradores que presentan nivel alto de autorregulación, la mayor cantidad, 7 consideran como eficiente el nivel de empowerment. De igual manera, se observa que la correlación entre autorregulación y

empowerment es positiva moderada (0,653), además el p-valor (0,000) es menor que 0,01; por lo que la correlación positiva moderada es altamente significativa.

Tabla 5

Relación entre motivación y empowerment

| Nivel de motivación | | Nivel empowerment | | | Total |
|---------------------|------------|-------------------|---------|------------|--------|
| | | Eficiente | Regular | Deficiente | |
| Alta | Frecuencia | 6 | 7 | 0 | 13 |
| | Porcentaje | 8,6% | 10% | 0% | 18,6 |
| Regular | Frecuencia | 5 | 33 | 7 | 45 |
| | Porcentaje | 7,1% | 47,1% | 10% | 64,3% |
| Baja | Frecuencia | 2 | 3 | 7 | 12 |
| | Porcentaje | 2,9% | 4,3% | 10% | 17,1% |
| Total | Frecuencia | 13 | 43 | 14 | 70 |
| | Porcentaje | 18,6% | 61,4% | 20,0% | 100,0% |

| | | Empowerment | |
|-----------------|------------|-----------------------------|--------|
| Rho de Spearman | Motivación | Coefficiente de correlación | ,654** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 70 |

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

Fuente: Base de datos del estudio.

Descripción:

En la tabla 5 se observa que de los 12 colaboradores que presentan bajo nivel de motivación, la mayor cantidad 7 opinan que el nivel del empowerment es deficiente, luego de los 45 colaboradores que están en el nivel regular de motivación, la mayor cantidad 33

indican nivel regular en empowerment y de los 13 colaboradores que presentan nivel alto de motivación, la mayor cantidad, 7 consideran como regular el nivel de empowerment. También, se observa que la correlación entre motivación y empowerment es positiva moderada (0,654), además el p-valor (0,000) es menor que 0,01; por lo que la correlación positiva moderada es altamente significativa.

Tabla 6

Relación entre empatía y empowerment

| Nivel de empatía | | Nivel empowerment | | | Total |
|------------------|------------|-------------------|---------|------------|--------|
| | | Eficiente | Regular | Deficiente | |
| Alta | Frecuencia | 6 | 7 | 0 | 13 |
| | Porcentaje | 8,6% | 10% | 0 | 18,6% |
| Regular | Frecuencia | 7 | 32 | 8 | 47 |
| | Porcentaje | 10% | 45,7% | 11,4% | 67,1% |
| Baja | Frecuencia | 0 | 4 | 6 | 10 |
| | Porcentaje | 0% | 5,7% | 8,6% | 14,3% |
| Total | Frecuencia | 13 | 43 | 14 | 70 |
| | Porcentaje | 18,6% | 61,4% | 20,0% | 100,0% |

| | | Empowerment | |
|-----------------|---------|-----------------------------|--------|
| Rho de Spearman | Empatía | Coefficiente de correlación | ,691** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 70 |

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

Fuente: Base de datos del estudio.

Descripción:

En la tabla 6 se observa que de los 10 colaboradores que presentan baja empatía, la mayor cantidad 6 opinan como nivel deficiente el empowerment, luego de los 47 colaboradores que están en el nivel regular de empatía, la mayor cantidad, 32 indican nivel regular en empowerment y de los 13 colaboradores que presentan nivel alto de empatía, la mayor cantidad, 7 consideran como regular el nivel de empowerment. Al mismo tiempo, se observa que la correlación entre empatía y empowerment es positiva moderada (0,691), además el p-valor (0,000) es menor que 0,01; por lo que la correlación positiva moderada es altamente significativa.

Tabla 7

Relación entre habilidades sociales y empowerment en los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte

| Nivel de habilidades sociales | | Nivel empowerment | | | Total |
|-------------------------------|------------|-------------------|---------|------------|--------|
| | | Eficiente | Regular | Deficiente | |
| Alta | Frecuencia | 5 | 6 | 0 | 11 |
| | Porcentaje | 7,1% | 8,6% | 0% | 15,7% |
| Regular | Frecuencia | 7 | 32 | 7 | 46 |
| | Porcentaje | 10% | 45,7% | 10% | 65,7% |
| Baja | Frecuencia | 1 | 5 | 7 | 13 |
| | Porcentaje | 1,4% | 7,1% | 10% | 18,6% |
| Total | Frecuencia | 13 | 43 | 14 | 70 |
| | Porcentaje | 18,6% | 61,4% | 20,0% | 100,0% |

| | | Empowerment | |
|-----------------|----------------------|-----------------------------|--------|
| Rho de Spearman | | Coefficiente de correlación | ,637** |
| | Habilidades sociales | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 70 |

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

Fuente: Base de datos del estudio.

Descripción:

En la tabla 7 se observa que de los 13 colaboradores que presentan bajo nivel de habilidades sociales, la mayor cantidad 7 opinan como nivel deficiente el empowerment, luego de los 46 colaboradores que están en el nivel regular de habilidades sociales, la mayor cantidad, 32 indican nivel regular en empowerment y de los 11 colaboradores que presentan nivel alto de habilidades sociales, la mayor cantidad, 6 consideran como regular el nivel de empowerment. De igual manera, se observa que la correlación entre habilidades sociales y

empowerment es positiva moderada (0,637), además el p-valor (0,000) es menor que 0,01; por lo que la correlación positiva moderada es altamente significativa.

Tabla 8

Relación entre inteligencia emocional y el empowerment en los colaboradores

| Nivel inteligencia emocional | | Nivel empowerment | | | Total |
|------------------------------|------------|-------------------|---------|------------|--------|
| | | Eficiente | Regular | Deficiente | |
| Alta | Frecuencia | 6 | 7 | 0 | 13 |
| | Porcentaje | 8,6% | 10,0% | 0,0% | 18,6% |
| Regular | Frecuencia | 6 | 32 | 7 | 45 |
| | Porcentaje | 8,6% | 45,7% | 10,0% | 64,3% |
| Baja | Frecuencia | 1 | 4 | 7 | 12 |
| | Porcentaje | 1,4% | 5,7% | 10,0% | 17,1% |
| Total | Frecuencia | 13 | 43 | 14 | 70 |
| | Porcentaje | 18,6% | 61,4% | 20,0% | 100,0% |

| | | Empowerment | |
|-----------------|--------------|-----------------------------|--------|
| Rho de Spearman | Inteligencia | Coefficiente de correlación | ,675** |
| | emocional | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 70 |

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

Fuente: Base de datos del estudio.

Descripción:

En la tabla 8 se observa que de los 12 colaboradores que presentan baja inteligencia emocional, la mayor cantidad 7 opinan como nivel deficiente el empowerment, luego de los 45 colaboradores que están en el nivel regular de inteligencia emocional, la mayor cantidad, 32 indican nivel regular en empowerment y de los 13 colaboradores que presentan nivel alto de inteligencia emocional, la mayor cantidad, 7 consideran como regular el nivel de

empowerment. Del mismo modo, se muestra que la correlación entre inteligencia emocional y empowerment es positiva moderada (0,675), además el p-valor (0,000) es menor que 0,01; por lo que la correlación positiva moderada es altamente significativa. Es decir, se acepta la hipótesis alternativa (H_i), en donde se plantea que existe correlación entre la inteligencia emocional y el empowerment.

IV. DISCUSIÓN

Teniendo en cuenta, que la inteligencia emocional es un constructo que permite entender la forma en cómo se puede manejar e interpretar las emociones y descifrar el estado emocional de las personas, tratando de no afectar la salud mental propia ni de los demás (Regader, 2018) y para su comprensión y evaluación consta de las dimensiones de autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales (Escrura, Delgado, Quesada, Rivera Santos, Rivas y Pequeña, 2000). Asimismo, el empowerment es una herramienta gerencial porque permite que las organizaciones puedan desarrollar una serie de estrategias con la finalidad de aumentar la confianza, responsabilidad y compromiso de los colaboradores con la organización, cuya estrategia fundamental de los altos mandos gerenciales de las empresas es otorgar y/o delegar poder a sus colaboradores con el propósito de hacerlos sentir una parte indispensable y primordial de la empresa (Bocanegra, 2017) y para su comprensión y evaluación consta de las dimensiones oportunidades de desarrollo, información, recursos y apoyo (Jáimez y Bretones, 2013), se determinó si existe relación entre la inteligencia emocional y el empowerment de los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte – Chimbote, contando con una muestra censal compuesta por 70 unidades de análisis, con un nivel de confianza del 95%, permitiendo reportar la correlación entre ambas variables.

Referente a los objetivos específicos, el primero de ellos fue identificar el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte – Chimbote, obteniendo el 64,3% (45) de los colaboradores presentan nivel regular de inteligencia emocional, luego el 18,6% (13) están en el nivel alto y el 17,1% (12) tienen nivel bajo en inteligencia emocional. Dicho resultado puede contrastarse con la investigación realizada por Dávila y Mejía (2017) quienes concluyen que la población estudiada cuenta con un nivel bajo de inteligencia emocional; a diferencia del presente estudio, en donde el 64,3% posee un nivel regular de inteligencia emocional. Además, en el nivel de inteligencia emocional según dimensiones, se tiene que el 57,1% (40) de colaboradores están en nivel regular de la dimensión autoconocimiento, luego el 22,9% (16) tienen el nivel bajo y el 20% (14) presentan el nivel alto. En la dimensión autorregulación el 64,3% (45) tienen el nivel regular, luego el 20% (14) presentan el nivel alto y el 15,7% (11) están en el nivel bajo. En la dimensión motivación el 64,3% (45) de colaboradores están en el nivel regular, luego el

18,6% (13) presentan el nivel alto y el 17,1% (12) tienen el nivel bajo. En la dimensión empatía el 67,1% (47) de los colaboradores presentan el nivel regular, luego el 18,6% (13) tienen el nivel alto y el 14,3% (10) están en el nivel bajo. En la dimensión habilidades sociales el 65,7% (46) de los colaboradores tienen el nivel regular, luego el 18,6% (13) están en el nivel bajo y el 15,7% (11) presentan el nivel alto. De acuerdo a estos resultados, las dimensiones con mayor porcentaje en un nivel bajo son el autoconocimiento (22,9%) y las habilidades sociales (18,6%). Ante ello, se puede inferir que los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte no están logrando un adecuado desenvolvimiento de las características del autoconocimiento, tales por ejemplo; identificar y reflexionar sobre las virtudes y defectos propios, ya que este sería el primer paso para alcanzar el autoconocimiento. Asimismo, están omitiendo la necesidad de reconocer los intereses, es decir, las actividades que son de mayor agrado y que generan un estado de complacencia personal. Otro característica que falta desarrollar, es indagar sobre las áreas de la vida que se puede cambiar o mejorar, ya sea, la familia, las amistades, los estudios, el trabajo, etc., otorgando la prioridad necesaria a cada una de estas áreas (Corbin, 2017), esto probablemente se debe a que existe una carencia en el aspecto personal de los colaboradores ligada a la personalidad de cada uno de ellos, perjudicando el proceso de autoconocimiento. En cuanto a las habilidades sociales, que es la segunda dimensión con mayor porcentaje en un nivel bajo, se puede establecer que los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte no están logrando un buen desarrollo de las habilidades sociales, como por ejemplo; la escucha activa que es fundamental porque permite comprender lo que la otra persona desea transmitir, siendo el primer paso para una adecuada interacción social. También, falta mejorar las habilidades conversacionales, es decir, tener la capacidad de generar una conversación amena, cortés y positiva con total naturalidad y soltura sin transmitir inseguridad o desconfianza. Además, existe una deficiencia en la capacidad para identificar un problema y encontrar alternativas de solución mediante la técnica de la negociación, ya que esto es indispensable para que dos o más personas puedan interactuar de manera correcta (Sánchez, 2018). Posiblemente este resultado se deba a que los colaboradores no han desarrollado la interacción entre compañeros de trabajo en experiencias laborales pasadas, incluso puede ser una dificultad que se acarrea desde años atrás, ya sea desde la niñez o adolescencia.

El segundo objetivo específico, fue identificar el nivel de empowerment en los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte – Chimbote, teniendo que el 61,4% (43) de

los colaboradores opinan como nivel regular el empowerment, luego el 20% (14) indican que el nivel es deficiente y el 18,6% (13) muestran que es eficiente el empowerment. Estos resultados pueden diferenciarse del estudio de Carhuayña (2016), ya que en esa investigación el nivel de empowerment es bajo; a diferencia del presente estudio, en el cual el 61,4 % posee un nivel regular de empowerment. De igual manera, en el nivel de empowerment según las dimensiones, se observa que el 65,7% (46) de los colaboradores indican que el nivel es regular en la dimensión oportunidad de desarrollo, luego el 24,3% (17) opinan que es deficiente y 10% (7) muestran que el nivel es eficiente. En la dimensión información el 60% (42) opinan que el nivel es regular, luego el 25,7% (18) muestran que el nivel es deficiente y el 14,3% (10) indican que el nivel es eficiente. En la dimensión recurso el 60% (42) opinan que el nivel es regular, luego el 20% (14) muestran que el nivel es deficiente y el mismo porcentaje indican que el nivel es eficiente. En la dimensión apoyo el 58,6% (41) opinan que el nivel es regular, luego el 22,9% (16) indican que el nivel es deficiente y el 18,6% (13) muestran que el nivel es eficiente. En base a estos resultados, la dimensión que obtiene el mayor porcentaje en un nivel bajo es Información con un 25,7%. Con esto se deduce que los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte, no están recibiendo la información necesaria y más relevante de la institución, lo cual es un aspecto fundamental para que el colaborador se encuentre empoderado y desarrolle un adecuado trabajo, ya que si se desconoce, por ejemplo; la misión, visión, objetivos, funciones, no se puede realizar un trabajo a cabalidad. Esto, probablemente se debe a que el medio o el canal de comunicación utilizado para transmitir la información relevante de la institución no es el indicado y que por el contrario, está generando deficiencias en el proceso del empowerment. Por ello, es preciso mantener una comunicación directa entre los colaboradores dentro de la institución, si bien es cierto los medios virtuales son de gran utilidad, no se puede perder la esencia de la comunicación, que es de persona a persona, ya que sería la mejor manera de transmitir la información de mayor relevancia (Cristancho, 2016).

El tercer objetivo específico, fue establecer la relación entre el autoconocimiento y el empowerment. Teniendo en cuenta que el autoconocimiento significa tener conciencia acerca del estado mental de la persona, es conocer a profundidad cada detalle propio, como, por ejemplo, la manera de comportarse, de actuar, los gustos e intereses, la personalidad, las habilidades, etc. (Vidal, 2018); se obtuvo que la correlación entre autoconocimiento y empowerment es positiva moderada (0,545), además el p-valor (0,000) es menor que 0,01;

por lo que la correlación positiva moderada es altamente significativa. Igualmente, se observa que de los 16 colaboradores que presentan bajo nivel de autoconocimiento, la mayor cantidad 8 opinan que el nivel del empowerment es deficiente, luego de los 40 colaboradores que están en el nivel regular de autoconocimiento, la mayor cantidad, 30 indican nivel regular en empowerment y de los 14 colaboradores que presentan nivel alto en autoconocimiento, la mayor cantidad 8 consideran como regular el nivel de empowerment. De acuerdo a estos resultados, de los 16 colaboradores que presentan un nivel bajo de autoconocimiento, la mayoría que son 8 presentan un nivel bajo de empowerment, esto demuestra que un nivel inadecuado del autoconocimiento está limitando el desarrollo del empowerment, es decir, una persona que no cuenta con la capacidad de reconocer las virtudes y defectos propios, que no ha identificado la forma de pensar ni de sentir que tiene, no puede ser empoderado porque para ello es necesario que se conozca a sí mismo para dar paso a que otra persona pueda conocerlo y buscar la manera de empoderarlo (Corbin, 2017). Este resultado obtenido, posiblemente se debe a que los colaboradores no han desarrollado el conocimiento de sí mismo, de tal manera que permita su inserción en un proceso de empowerment porque es una dificultad que no se ha concebido desde su ingreso a la institución, sino que, es una dificultad arrastrada por años.

El cuarto objetivo específico, fue establecer la relación entre la autorregulación y el empowerment. Considerando que, la autorregulación según Luján, Rodríguez, Hernández, Torrecillas y Machargo (2011) se compara a un conductor de un carro debido a que es quien tiene en las manos el timón para guiar y conducir hacia el camino correcto. De igual manera, es una persona que posee la capacidad de autorregular y dirigir las emociones y las conductas con la finalidad de actuar de manera adecuada ante diferentes eventos o circunstancias del día a día. De acuerdo a ello, se observa que la correlación entre autorregulación y empowerment es positiva moderada (0,653), además el p-valor (0,000) es menor que 0,01; por lo que la correlación positiva moderada es altamente significativa. De la misma forma, se observa que de los 11 colaboradores que presentan baja nivel de autorregulación, la mayor cantidad 6 opinan como deficiente el nivel del empowerment, luego de los 45 colaboradores que están en el nivel regular de autorregulación, la mayor cantidad, 32 indican nivel regular el empowerment y de los 14 colaboradores que presentan nivel alto de autorregulación, la mayor cantidad, 7 consideran como eficiente el nivel de empowerment. En base a estos resultados, que nos indican que de los 11 colaboradores con un nivel bajo de autorregulación,

la mayoría que es 6 también tiene un nivel bajo de empowerment, se puede establecer que la autorregulación en un nivel bajo perjudica el correcto desenvolvimiento del empowerment, debido a que una persona que no posee la capacidad de controlar las emociones y sentimientos propios para responder ante las dificultades presentadas y reacciona de manera impulsiva y/o agresiva, afecta el proceso de empoderamiento (Madrid, 2018). De igual manera, esto se debe quizás a que los colaboradores tienen dificultad de regular sus emociones no solo en el aspecto laboral sino también en el aspecto personal, es decir, si un colaborador no es capaz de controlar sus emociones cuando se le presenta un problema en casa o con las amistades, tendrá menos probabilidades de lograr una solución eficaz mediante la autorregulación cuando tenga una dificultad en el trabajo.

El quinto objetivo específico, fue establecer la relación entre la motivación y el empowerment. Teniendo en cuenta que, la motivación es el arte de estimular, es un estado interno que permitir dirigir las conductas hacia un fin o meta trazada. La motivación permite que el ser humano pueda dirigir las conductas de manera persistente hasta cumplir con un objetivo personal (Herrera y Zamora, 2014). En base a ello, los resultados mostraron que existe correlación entre motivación y empowerment que es positiva moderada (0,654), además el p-valor (0,000) es menor que 0,01; por lo que la correlación positiva moderada es altamente significativa. Asimismo, se observa que de los 12 colaboradores que presentan bajo nivel de motivación, la mayor cantidad 7 opinan que el nivel del empowerment es deficiente, luego de los 45 colaboradores que están en el nivel regular de motivación, la mayor cantidad 33 indican nivel regular en empowerment y de los 13 colaboradores que presentan nivel alto de motivación, la mayor cantidad, 7 consideran como regular el nivel de empowerment. Estos resultados muestra que de los 12 colaboradores con un nivel bajo de motivación, la mayoría que son 7 presentan un nivel bajo de empowerment, es decir, la deficiencia en la motivación daña el desarrollo del empowerment. Esto se debe a que una persona que no encuentra situaciones que lo inspiren a mejorar, a crecer personal y profesionalmente, no podrán ser empoderados porque no tienen la apertura para recibir alternativas de mejora, por el mismo hecho, que han perdido las ganas y la motivación en todo lo que hacen (Gómez, 2013). Esto se debe tal vez a que los colaboradores no han encontrado la esencia de su trabajo y/o la vocación que tienen ellos, ya que cuando el trabajo es realizado por vocación y no por obligación, se tiene mayores efectos positivos, es decir,

si el trabajo que realizan no es de su agrado en su totalidad, no van a encontrar algo que los motive a seguir desempeñando sus funciones de manera eficiente.

El sexto objetivo específico, fue establecer la relación entre la empatía y el empowerment. Para López, Arán y Richaud (2014) la empatía es comprender lo que siente otra persona en determinado momento o bajo alguna circunstancia en particular, lo cual va a permitir que la persona empática controle el accionar para evitar herir las susceptibilidades de la otra persona. Ante ello, los resultados muestran que existe una correlación entre empatía y empowerment positiva moderada (0,691), además el p-valor (0,000) es menor que 0,01; por lo que la correlación positiva moderada es altamente significativa. Al mismo tiempo, se observa que de los 10 colaboradores que presentan baja empatía, la mayor cantidad 6 opinan como nivel deficiente el empowerment, luego de los 47 colaboradores que están en el nivel regular de empatía, la mayor cantidad, 32 indican nivel regular en empowerment y de los 13 colaboradores que presentan nivel alto de empatía, la mayor cantidad, 7 consideran como regular el nivel de empowerment. En base a estos resultados que indican que de los 10 colaboradores que poseen baja empatía, la mayoría que son 6 tiene bajo nivel de empowerment, esto refleja que el nivel bajo de empatía hace declinar el nivel del empowerment, lo cual se debe a que una persona que no es capaz de escuchar activamente, de interpretar lo que las demás personas desean transmitir, de demostrar comprensión ante los demás, de brindar ayuda emocional al prójimo cuando se requiere, no podrá alcanzar un nivel óptimo en el empowerment (Anguís, 2018). Esto probablemente se debe a que los colaboradores no han logrado desarrollar su capacidad empática desde mucho antes de ingresar a la institución, porque una persona que se pone en el lugar de otro, lo hace con los familiares, con los amigos, con los compañeros de trabajo hasta con personas desconocidas, sin excepción alguna.

Finalmente, el séptimo objetivo específico, fue establecer la relación entre las habilidades sociales y el empowerment. Considerando que, las habilidades sociales para Betancourth, Zambrano, Ceballos, Benavides y Villota (2017) son un conjunto de comportamientos que los seres humanos hacen uso con la finalidad de enfrentar y superar diversas situaciones de la vida y para entablar relaciones de calidad con las personas del entorno; se obtuvo que la correlación entre habilidades sociales y empowerment es positiva moderada (0,637), además el p-valor (0,000) es menor que 0,01; por lo que la correlación

positiva moderada es altamente significativa. Del mismo modo, se observa que de los 13 colaboradores que presentan bajo nivel de habilidades sociales, la mayor cantidad 7 opinan como nivel deficiente el empowerment, luego de los 46 colaboradores que están en el nivel regular de habilidades sociales, la mayor cantidad, 32 indican nivel regular en empowerment y de los 11 colaboradores que presentan nivel alto de habilidades sociales, la mayor cantidad, 6 consideran como regular el nivel de empowerment. Dichos resultados, reflejan que de los 13 colaboradores que presentan un nivel bajo de habilidades sociales, la mayoría que son 7 también presentan un nivel bajo de empowerment, por lo cual, se puede establecer que un nivel bajo de habilidades sociales limita el crecimiento del empowerment, ello fundamentado en que una persona que no es capaz de interactuar de manera correcta con las personas que se encuentran alrededor no podrán obtener un nivel óptimo de empowerment, ya que para el empowerment es necesario una interacción constante entre todos los miembros de una institución (Sánchez, 2018). Esto quizás se debe a que los colaboradores han tenido dificultades para interactuar con los demás desde sus primeras socializaciones, como por ejemplo, en el colegio, en el barrio, en los primeros empleos, etc.

En cuanto al objetivo general, el cual fue determinar si existe relación entre la inteligencia emocional y el empowerment en los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte - Chimbote, se logró determinar una correlación entre inteligencia emocional y empowerment es positiva moderada (0,675), además el p-valor (0,000) es menor que 0,01; por lo que la correlación positiva moderada es altamente significativa. Es decir, se acepta la hipótesis alternativa (H_i), en donde se plantea que existe correlación entre la inteligencia emocional y el empowerment. Este resultado se puede corroborar con los estudios realizados por Fajardo (2017); Dávila y Mejía (2017); Duque, García y Hurtado (2017) y Guardiola y Basurto (2015); quienes concluyen en sus respectivas investigaciones que la inteligencia emocional es una variable que permite la existencia de una correlación positiva significativa, permitiendo un análisis y estudio correlacional con diversas variables. Del mismo modo, se obtiene que de los 12 colaboradores que presentan baja inteligencia emocional, la mayor cantidad 7 opinan como nivel deficiente el empowerment, luego de los 45 colaboradores que están en el nivel regular de inteligencia emocional, la mayor cantidad, 32 indican nivel regular en empowerment y de los 13 colaboradores que presentan nivel alto de inteligencia emocional, la mayor cantidad, 7 consideran como regular el nivel de empowerment. Estos resultados, indican que un nivel bajo de inteligencia emocional produce un nivel bajo de

empowerment en los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte, ya que un colaborador que no es inteligente emocionalmente, que no puede reconocer ni comprender sus emociones para adaptarse al entorno en el que se desenvuelve no podrá ser empoderado porque para el empowerment se requiere apertura a un trabajo en conjunto y una relación constante y positiva entre los miembros de una institución (Huilcapi, Mora y Bayas, 2017).

V. CONCLUSIONES

Primero: El nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte es regular con un porcentaje de 64,3%, siendo las dimensiones de Autoconocimiento y las Habilidades sociales las menos desarrolladas. En cuanto al autoconocimiento, las características que faltan desarrollar en los colaboradores son identificar las virtudes y defectos propios, reconocer las actividades que generan un estado de complacencia personal, indagar sobre las áreas de la vida que se puede cambiar o mejorar. En cuanto a las habilidades sociales, lo que falta desarrollar en los colaboradores es la escucha activa. También, falta mejorar las habilidades conversacionales y la capacidad para identificar un problema y encontrar alternativas de solución mediante la técnica de la negociación.

Segundo: El nivel de empowerment en los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte es regular con un porcentaje de 61,4%, siendo la dimensión de información la menos desarrollada. Esto indica que los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte, no están recibiendo la información necesaria y más relevante de la institución, lo cual es un aspecto fundamental para que el colaborador se encuentre empoderado y desarrolle un adecuado trabajo, ya que si se desconoce, por ejemplo; la misión, visión, objetivos, funciones, no se puede realizar un trabajo a cabalidad.

Tercero: Se determinó la relación entre el autoconocimiento y el empowerment mediante la prueba estadística Rho de Spearman con un valor de 0,545, indicando una correlación positiva moderada, demostrando que los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte que no cuentan con la capacidad de reconocer las virtudes y defectos propios, que no han identificado la forma de pensar ni de sentir que tienen, no puede ser empoderados porque para ello es necesario que se conozcan a sí mismo para dar paso a que el director de la Red de Salud Pacífico Norte pueda conocerlos y buscar la manera de empoderarlos.

Cuarto: Se determinó la relación entre la autorregulación y el empowerment a través de la prueba estadística Rho de Spearman con un valor de 0,653, revelando una correlación positiva moderada, por lo cual se puede establecer que los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte que no poseen la capacidad de controlar las emociones y sentimientos propios para responder ante las dificultades

presentadas y reaccionan de manera impulsiva y/o agresiva, afectarán el proceso de empoderamiento.

Quinto: Se determinó la relación entre la motivación y el empowerment por medio de la prueba estadística Rho de Spearman con un valor de 0,654 demostrando una correlación positiva moderada, lo cual indica que los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte que no encuentren situaciones que los inspiren a mejorar, a crecer personal y profesionalmente, no podrán ser empoderados porque no tienen la apertura para recibir alternativas de mejora, por el mismo hecho, que han perdido las ganas y la motivación en todo lo que hacen.

Sexto: Se determinó la relación entre la empatía y el empowerment a través de la prueba estadística Rho de Spearman con un valor de 0,691 reflejando una correlación positiva moderada, lo cual se debe a que los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte que no son capaces de escuchar activamente, de interpretar lo que sus compañeros de trabajo desean transmitir, de demostrar comprensión ante ellos, de brindar ayuda emocional a sus compañeros cuando lo requieren, no podrán alcanzar un nivel óptimo en el empowerment.

Sétimo: Se determinó la relación entre las habilidades sociales y el empowerment mediante la prueba estadística Rho de Spearman con un valor de 0,637 indicando una correlación positiva moderada, estableciendo que los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte que no son capaces de interactuar de manera correcta con sus compañeros de trabajo que se encuentran alrededor no podrán obtener un nivel óptimo de empowerment, ya que para el empowerment es necesario una interacción constante entre todos los miembros de la Red de Salud Pacífico Norte.

Octavo: Se determinó que existe una correlación positiva moderada altamente significativa entre la inteligencia emocional y el empowerment a través de la prueba estadística Rho de Spearman con un valor de 0,657, indicando que los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte que no son inteligentes emocionalmente, que no pueden reconocer ni comprender sus emociones para adaptarse al entorno en el que se desenvuelven, no podrán ser empoderados porque para el empowerment se requiere apertura a un trabajo en conjunto y una relación constante y positiva entre los miembros de la Red de Salud Pacífico Norte.

VI. RECOMENDACIONES

Primero: Al director de la Red de Salud Pacífico Norte que para mejorar el nivel de empowerment en los colaboradores, debe centrarse en el incremento de la información que es brindada a los colaboradores, a través de una comunicación directa en diferentes niveles jerárquicos con la finalidad de generar mayor cohesión y confianza. De igual manera, para el empowerment es necesario iniciar un proceso de aprendizaje sobre el empoderamiento que implique a cada uno de los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte. Para mejorar el nivel de inteligencia emocional y el empowerment en los colaboradores, se debe poner en prácticas actividades de outdoortraining.

Segundo: A los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte que para mejorar el nivel de inteligencia emocional, se debe hacer hincapié en dos de las dimensiones, que son el autoconocimiento y las habilidades sociales. Para el autoconocimiento, se recomienda practicar mindfulness (atención plena), la cual es una técnica que permite mejorar el nivel del autoconocimiento mediante la aceptación, compasión y disposición a vivir nuevas experiencias enriquecedoras. Asimismo, se recomienda ser parte de un proceso de coaching con la finalidad de descubrir aspectos personal fundamentales para el bienestar y crecimiento. Asistir a talleres de autoconocimiento y practicar la técnica de la rueda de la vida que consiste en elegir 10 áreas de la vida que pueden cambiar o mejorar. Para las habilidades sociales, se recomienda asistir a talleres o actividades al aire libre (outdoortraining) que permitan incrementar el nivel de las habilidades sociales.

Tercero: A los futuros investigadores, se debe continuar ampliando la investigación acerca de las variables de inteligencia emocional y empowerment en otro tipo de poblaciones, con la finalidad de seguir corroborando que existe una correlación positiva significativa entre dichas variables.

REFERENCIAS

- Acosta, J. (2015). *Inteligencia emocional: Desmontando tópicos*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=2Zs6BgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+inteligencia+emocional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjJ4cG5ybrjAhXyJLkGHdmAAWE4HhDoAQhFMAU#v=onepage&q=que%20es%20inteligencia%20emocional&f=false>
- Alles, M. (2013). *Comportamiento organizacional*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=4ZdfAAAAQBAJ&pg=PA189&dq=que+es+el+empowerment&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiRyLyvyYXlAhVkzlkKHeBIAQUQ6AEIZDAI#v=onepage&q=que%20es%20el%20empowerment&f=false>
- Alvira, F. (2011). *La encuesta: una perspectiva general metodológica*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=GbZ5JO-IoDEC&printsec=frontcover&dq=alvira+2011+encuesta&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiRlcPuy-flAhVLwlkKHWg5B3EQ6AEIKTAA#v=onepage&q=alvira%202011%20encuesta&f=false>
- Anguís, B. (2018). Empatía, mucho más que ponerse en el lugar del otro [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://psicologiaymente.com/psicologia/empatia>
- Arroyo, R. (2012). *Habilidades gerenciales: Desarrollo de destrezas, competencias y actitud*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=uQqlAQAAQBAJ&pg=PA233&dq=que+es+el+empowerment&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiRyLyvyYXlAhVkzlkKHeBIAQUQ6AEIbzAK#v=onepage&q=que%20es%20el%20empowerment&f=false>

- Ato, M, López, J y Benavente, A. (2013). A classification system for research designs in psychology. *Annals of psychology*. 29(3), 1038-1059. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Betancourth, S., Zambrano, C., Ceballos, A., Benavides, V. y Villota, N. (2017). Social skills conected to the process of communication in a simple of adolescents. *Virtual Journal of Social and Human Sciences "Psicoespacios"*. 18(11), 133-148. Recuperado de <http://revistas.iue.edu.co/index.php/Psicoespacios>
- Bocanegra, R. (2017). Empowerment: ¿Es importante empoderar a tus trabajadores o colegas? [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://rpp.pe/campanas/contenido-patrocinado/que-es-el-empowerment-noticia-1073980>
- Cálix, C., Martínez, L., Vigier, H. y Núñez, J. (2016). The role of empowerment in business success. *Administrative investigation*. 117(1), 23-27. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4560/456046142002.pdf>
- Cañizares, O. (2015). *Hazte experto en inteligencia emocional*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=wMzyDQAAQBAJ&printsec=frontcover&q=que+es+inteligencia+emocional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjhovKXybrjAhVvFbkGHSv9D9Q4ChDoAQhJMAY#v=onepage&q=que%20es%20inteligencia%20emocional&f=false>
- Carhuayña, R. (2016). *Empowerment y desempeño laboral en el centro de exámenes de Conchén del touring automóvil club del Perú*. (Tesis de Licenciatura), Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Castro, Y. y Núñez, V. (2018). *Empowerment como una herramienta de mejora en el rendimiento laboral de los colaboradores en el área de RR.HH de la empresa Agropucalá S.A.A.*, Pucalá 2017. (Tesis de Licenciatura), Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.

- Corbin, J. (2017). Autoconocimiento: definición y 8 consejos para mejorarlo [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://psicologiymente.com/psicologia/autoconocimiento>
- Cristancho, F. (2016). 4 estrategias para mejorar la comunicación en su empresa [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://blog.acsendo.com/4-estrategias-mejorar-la-comunicacion-empresa/>
- Dávila, D. y Mejía, L. (2017). *La inteligencia emocional como estrategia para mejorar la calidad de servicio del personal de la “empresa de transportes CIVA”*. (Tesis de Licenciatura), Universidad de San Martín de Porres, Chiclayo, Perú.
- Defensoría del pueblo. (2019). Mala atención a pacientes es el principal problema por lo que coloca a establecimientos médicos como las instituciones con más quejas [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.defensoria.gob.pe/mala-atencion-a-pacientes-es-el-principal-problema-por-lo-que-coloca-a-establecimientos-medicos-como-las-instituciones-con-mas-quejas/>
- De la Serna, J. (2017). *Inteligencia emocional en el trabajo: Aprende a sacarle el máximo partido*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=s4RVDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+inteligencia+emocional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiM06mJybrjAhVEIbkGHTbCCssQ6AEIWTAJ#v=onepage&q=que%20es%20inteligencia%20emocional&f=false>
- Delfín, F. y Acosta, M. (2016). Analysis and relevance in business development. *Scientific journal thought and management*. 40(1), 184-202. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/8810/8595>
- Duque, J., García, M. y Hurtado, A. (2017). Influence of emotional intelligence on job skills: an empirical study with employees of the administrative level. *Managerial studies*. 33(1), 250-260. Recuperado de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0123592317300475?token=04F64CF07F>

34206523B8F4F1184DB795186EA79FB3A4C4B5F01B1EF87C0ABB3A02CBC
CDC621A88A6B48FE2BD14B24E59

Escurra, L., Delgado, A., Quesada, R., Rivera, J., Santos, J., Rivas, G. y Pequeña, J. (2000). Building an emotional intelligence test. 3(1), 71-85. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/Investigacion_Psicologia/v03_n1/pdf/a05v3n1.pdf

Fajardo, R. (2017). *La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de ESSALUD en línea*. (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Fernández, S., Cordero, J. y Córdoba, A. (2002). *Estadística Descriptiva*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=31d5cGxXUnEC&printsec=frontcover&dq=estadística+descriptiva&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjYxsG7_eTIAhWowFkKHTThGDZsQ6AEIJzAA#v=onepage&q=estadística%20descriptiva&f=false

Flores, D. (2017). *El empowerment y la productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., en el distrito de Comas, año 2017* (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Freire, M. (2014). *El empowerment y su incidencia en el compromiso laboral de los funcionarios de la dirección provincial del instituto ecuatoriano de seguridad social de Tungurahua*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

Goleman, D. (2015). *¿Cómo ser un líder? ¿Por qué la inteligencia emocional sí importa?* Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=Qo1OCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inteligencia+emocional+daniel+goleman&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjldOZvIX1AhVIqlkKHdcXAf8Q6AEIWDAl#v=onepage&q=inteligencia%20emocional%20daniel%20goleman&f=false>

- Goleman, D. (2015). *El cerebro y la inteligencia emocional: Nuevos descubrimientos*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=o_kVCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=dimensiones+de+la+inteligencia+emocional+daniel+goleman&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwia5fiGw4XlAhVCu1kKHUZ5BQk4ChDoAQg6MAM#v=onepage&q&f=false
- Gómez, E. (2013). ¿Qué es la motivación y qué podemos hacer para aumentarla todos los días? [Mensaje en un blog]. Recuperado de https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2013-10-18/que-es-la-motivacion-y-que-podemos-hacer-para-aumentarla-todos-los-dias_42710/
- Grifol, D. (2018). ¿Qué es el empowerment? [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://danielgrifol.es/que-es-el-empowerment/>
- Guardiola, C. y Basurto, K. (2015). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. *Apuntes Universitarios Revista de Investigación*. 5(1), 69-77. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/4676/467646130004.pdf>
- Guerrero, B. (2010). La importancia de invertir en la salud de los empleados [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/la-importancia-de-invertir-en-la-salud-de-los-empleados>
- Guerri, M. (2016). *Inteligencia emocional: Una guía útil para mejorar tu vida*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=omUXDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+inteligencia+emocional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjt5aepybrjAhXfLLkGHSEAB9I4FBD0AQgnMAA#v=onepage&q=que%20es%20inteligencia%20emocional&f=false>
- Guevara, J. (2012). Liderazgo e inteligencia emocional en la función pública en México [Mensaje en un blog]. Recuperado de

<https://enbuscadeantares.files.wordpress.com/2012/06/liderazgo-e-inteligencia-emocional-en-la-funcion-publica-en-mexico.pdf>

Hernández, B. (2001). *Técnicas estadísticas de investigación social*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Hernández, R, Fernández, C y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México DF: Interamericana editores S.A.

Herrera, J. y Zamora, N. (2014). Do we really know what motivation is? *Medical scientific mail of Holguin*. 18(1), 126-128. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/ccm/v18n1/ccm17114.pdf>

Huilcapi, M., Mora, J. y Bayas, A. (2017). Empowerment: Indicator of growth in the management of PYMES. *Observatory Magazine of the Latin American Economy*. Recuperado de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/empoderamiento-pymes-ecuador.html>

Jáimez, M. y Bretones, F. (2013). Spanish Adaptation of the Structural Empowerment Scale. *Spanish Journal of Psychology*. 16(1), 1-7. Recuperado de <https://es.slideshare.net/fdiazb/cuestionario-de-empoderamiento-estructura>

Kukenberger, M., Mathieu, J. y Ruddy, T. (2012). A Cross-Level Test of Empowerment and Process Influences on Members' Informal Learning and Team Commitment. *Journal of Management*. 41(3), 987-1016. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0149206312443559>

Lira, J. (29 de agosto, 2017). Hay 50,000 quejas por mala atención en centros de salud. *Diario Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/hay-50-000-quejas-mala-atencion-centros-salud-142552-noticia/>

Llinás, H. (2018). *Estadística Inferencial*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=vXdaDwAAQBAJ&printsec=frontcover&q=estadistica+inferencial&hl=es->

419&sa=X&ved=0ahUKEwj6yJzB_OTIAhUtrVkJKHU7UB34Q6AEIJzAA#v=one
page&q&f=false

López, M., Arán, V. y Richaud, M. (2014). Empathy: from automatic perception to controlled processes. *Advances in Latin American psychology*. 32(1), 37-51. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/799/79929780004.pdf>

Luján, I., Rodríguez, H., Hernández, G., Torrecillas, A. y Machargo, J. (2011). Emotional self-regulation and success. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*. 2(1), 81-88. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832329007.pdf>

Madrid, N. (2018). La autorregulación emocional y la inteligencia emocional [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.psicologia-online.com/la-autorregulacion-emocional-y-la-inteligencia-emocional-825.html>

Manes, J. (2014). *Gestión estratégica para instituciones educativas: Guía para planificar estrategias de gerenciamiento institucional*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=d2PCJ51_LwYC&pg=PA67&dq=que+es+EMPOWERMENT&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiZ17WXs7zjAhXdK7kGHVrbAZAQ6AEINDAC#v=onepage&q=que%20es%20EMPOWERMENT&f=false

Martínez, R. (2009). The Spearman ranges correlation coefficient characterization. *Havana magazine of medical sciences*. 8(2), 1-19. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rhcm/v8n2/rhcm17209.pdf>

Moreno, R. y Espíritu, R. (2014). Empowermet, el liderazgo e innovación en empresas de servicios, como ventaja competitiva en medianas empresas del municipio de Tecomán, Colima, México. *Desarrollo Gerencial Revista de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables*. 6(2), 72-97. Recuperado de <file:///C:/Users/MARIA%20RAMIREZ/Downloads/468-Texto%20del%20art%C3%ADculo-457-1-10-20170405.pdf>

- Navarro, P. (2015). Test de inteligencia emocional [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://habilidadesocial.com/test-de-inteligencia-emocional/>
- Orús, M. (2014). *Estadística descriptiva e inferencial – Esquemas de Teoría y problemas resueltos*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=fZWpBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+una+muestra+estadistica&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiUs5b88uTlAhXPt1kKHbnUAhAQ6AEIRjAF#v=onepage&q&f=false>
- Padrón, C., González, P., Hernández, D., Torrecillas, A., González M. y Quesada, N. (2015). Information resources for university research. *Journal of medical sciences*. 19(3), 578-588. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rpr/v19n3/rpr21315.pdf>
- Pereira, J. (2013). Atención al cliente en el sector público [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.mercadeo.com/blog/2013/12/atencion-al-cliente-en-el-sector-publico/>
- Ramírez, T. (1997). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas, Venezuela: Panapo.
- Regader, B. (2018). ¿Qué es la inteligencia emocional? [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://psicologiaymente.com/inteligencia/inteligencia-emocional>
- Salcedo, M. (2017). Evolución en las organizaciones [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://emarket.pe/blog/evolucion-en-las-organizaciones/>
- Sánchez, G. (2018). ¿Qué son las habilidades sociales? [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://lamenteesmaravillosa.com/que-son-las-habilidades-sociales/>
- Tisza, N. (2014). *Empowerment y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Imaging Perú S.A.C.* (Tesis de Licenciatura), Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Vidal, J. (2018). An Explanation of Psychological Self-Knowledge. *Topics, Journal of Philosophy*. 54(1), 353-392. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3230/323053420014.pdf>

ANEXOS

Anexo 1:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Inteligencia emocional y empowerment de los colaboradores de una institución pública de Chimbote, 2019

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Dimensiones | Método | |
|--|--|--|-------------------------------|----------------------|--|-----------------------------|
| ¿Existe relación entre la inteligencia emocional y el empowerment en los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte – Chimbote, 2019? | <p>General</p> <p>Determinar si existe relación entre la inteligencia emocional y el empowerment en los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte – Chimbote, 2019.</p> | <p>H₁: Existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y el empowerment de los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte – Chimbote, 2019.</p> <p>H₀: No existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y el empowerment de los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte – Chimbote, 2019.</p> | INTELIGENCIA EMOCIONAL | Autoconocimiento | <p>Tipo de investigación: No experimental</p> <p>Diseño: Correlacional</p>  <p>Dónde: M= Muestra V1= Observación de la V1 V2= Observación de la V2 r= Correlación entre ambas variables (V1 y V2)</p> <p>Población: 70 colaboradores.</p> <p>Técnicas de recolección de datos: Test psicológico y escala de medición.</p> <p>Instrumentos: Prueba de inteligencia emocional. Cuestionario de empoderamiento.</p> | |
| | <p>Específicos</p> <p>Objetivo específico 1: Identificar el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte – Chimbote, 2019.</p> | | | Autorregulación | | |
| | <p>Objetivo específico 2: Identificar el nivel de empowerment en los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte – Chimbote, 2019.</p> | | | Motivación | | |
| | <p>Objetivo específico 3: Establecer la relación entre el autoconocimiento y el empowerment</p> | | | Empatía | | |
| | <p>Objetivo específico 4: Establecer la relación entre la autorregulación y el empowerment</p> | | | Habilidades sociales | | |
| | <p>Objetivo específico 5: Establecer la relación entre la motivación y el empowerment</p> | | | EMPOWERMENT | | Oportunidades de desarrollo |
| | <p>Objetivo específico 6: Establecer la relación entre la empatía y el empowerment</p> | | | | | Información |
| | <p>Objetivo específico 7: Establecer la relación entre las habilidades sociales y el empowerment</p> | | Recursos | | | |
| | | | Apoyo | | | |

Anexo 2:

PRUEBA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

A continuación, hay una lista de preguntas que debe responder marcando en cada una de ellas en una escala del 1 al 5 si está de acuerdo con estas afirmaciones.

Marque con una cruz (X) teniendo en cuenta lo siguiente:

El uno (“1”) si está totalmente en desacuerdo.

El cinco (“5”) si está totalmente de acuerdo.

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. No me afectan fácilmente los acontecimientos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Mantengo la calma durante situaciones de emergencia. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Creo que las emociones dirigen nuestras vidas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Siento la alegría de los demás. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Me cuesta demostrar a la gente que estoy furioso con ellos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. A menudo ignoro mis sentimientos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. No siento compasión por los criminales. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Lloro de emoción con facilidad. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Las desgracias ajenas me perturban. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Planifico mi vida basándome en cómo me siento. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. A veces me río a carcajadas cuando leo o cuando veo la televisión. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Reflexiono sobre las causas de mis emociones. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Hago caso a mis sentimientos cuando voy a tomar una decisión importante. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Expreso físicamente mi afecto. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Raramente muestro mi enfado. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. Me disgustan las fiestas de cumpleaños. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. Si algo es gracioso, me río a carcajadas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. Me compadezco de las personas que no tienen un lugar donde vivir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. Creo que los criminales deberían recibir ayuda antes que castigo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. No puedo ayudar, pero parezco afectado cuando sucede algo malo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. No me afecta la felicidad de los demás. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. Tengo dificultades para demostrar mi afecto. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23. A menudo me detengo a analizar cómo me siento. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 24. Escucho a mi cerebro antes que a mi corazón. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25. Me cuesta demostrar a la gente que me importa algo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26. No siento mucha compasión por las personas desempleadas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27. Muestro mi tristeza. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28. Raramente analizo mis emociones. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29. Generalmente, termino riéndome si los que me rodean también lo hacen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 30. Raramente pienso sobre cómo me siento. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 31. Me disgusta estar rodeado de gente feliz cuando me siento triste. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 32. Me cuesta mantener mi mal humor si la gente que me rodea está contenta. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 33. Desprecio cualquier debilidad. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 34. Generalmente, soy consciente de lo que siento. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 35. Ojalá pudiera exteriorizar fácilmente mis sentimientos negativos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 36. Expreso mi felicidad como si fuera un niño. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 37. No sé cuáles son mis sentimientos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 38. Raramente lloro durante una película triste. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 39. Mantengo la calma incluso en situaciones tensas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 40. No me afecta el dolor y sufrimiento de los demás. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 41. Raramente advierto mis reacciones emocionales. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 42. Creo que los pobres merecen nuestra compasión. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 43. No exteriorizo mis sentimientos por muy infeliz que sea. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 44. Exteriorizo mis sentimientos cuando estoy contento. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 45. No me gusta involucrarme en los problemas de los demás. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 46. Sospecho que la expresión de mi cara me delata cuando estoy triste. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 47. Me preocupo por los demás. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 48. Me guardo mis sentimientos positivos para mí. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 49. No exteriorizo mis sentimientos por muy asustado que esté. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 50. Raramente me dejo atrapar por la emoción. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 51. Creo que las decisiones importantes deben estar basadas en el razonamiento lógico. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 52. Le presto mucha atención a mis sentimientos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 53. Abrazo a mis amigos más cercanos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 54. Siento compasión por aquellos que están peor que yo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 55. Me entristece ver a un animal herido. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 56. Sufro con las penas de los demás. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 57. Me preocupo poco por los demás. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 58. Me siento profundamente conmovido por las desgracias de los demás. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 59. Grito cuando estoy enojado. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 60. Mis objetivos en la vida están basados en la inspiración, más que en la lógica. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 61. Tomo mis decisiones siguiendo hechos, no sentimientos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 62. Cuando otros están de celebración, siento empatía. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 63. Advierto mis emociones. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 64. Me gusta ver a los niños abriendo los regalos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 65. Planifico mi vida de forma lógica. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 66. Escucho a mi corazón antes que a mi cerebro. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 67. Me influye poderosamente el buen humor de los demás. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 68. Muestro mi miedo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

CUESTIONARIO DE EMPODERAMIENTO

A continuación, indique el grado en el cada una de las siguientes características se da en su puesto de trabajo. Para ello, marque con una “X” el número correspondiente considerando lo siguiente:

El uno (“1”) si es poco.

El dos (“2”) si es regular.

El tres (“3”) si es suficiente.

El cuatro (“4”) si es bastante.

El cinco (“5”) si es mucho.

¿Qué características considera usted que tiene su trabajo actual?

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Un trabajo estimulante. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Oportunidad de adquirir nuevas habilidades y conocimientos en el trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Desarrollo de tareas que emplean todas sus habilidades y conocimientos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Información sobre el estado actual de la organización. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Información sobre los valores de la organización. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Información sobre los objetivos de la organización. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Información específica sobre las cosas que usted hace bien. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Comentarios concretos sobre las cosas que usted podría mejorar. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Consejos útiles o sugerencias sobre la resolución de problemas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Tiempo disponible para realizar el trabajo administrativo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Tiempo disponible para cumplir los requisitos del trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Oportunidad de conseguir ayuda temporal cuando se necesita. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

FICHA TÉCNICA DE LA PRUEBA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

- **Autores:** Ecurra, L., Delgado, A., Quesada, R., Rivera, J., Santos, J., Rivas, G. y Pequeña, J.
- **Objetivo:** El objetivo de la prueba es medir el nivel de inteligencia emocional.
- **Ámbito de aplicación:** Adultos.
- **Tiempo de aplicación:** 15 a 20 minutos aproximadamente.
- **Forma de aplicación:** Individual y/o colectiva.
- **Cantidad de ítems:** Son 68 ítems.
- **Dimensiones que mide:** Autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.
- **Administración:** A continuación, hay una lista de preguntas que debe responder marcando en cada una de ellas en una escala del 1 al 5 si está de acuerdo con estas afirmaciones.

Marque con una cruz (X) teniendo en cuenta lo siguiente:

El uno (“1”) si está totalmente en desacuerdo.

El cinco (“5”) si está totalmente de acuerdo.

- **Calificación:**

Dimensión de Autoconocimiento: Evalúa la capacidad del ser humano para identificar y reconocer los sentimientos, pensamientos y/o emociones propias. Está compuesto por 6 ítems, los cuales son el ítem 1, 2, 3, 4, 5 y 6. La puntuación mínima es de 6 y la puntuación máxima es de 30.

Dimensión de Autorregulación: Valora la capacidad para controlar las emociones y sentimientos. Consta de 15 ítems, los cuales son el ítem 8, 20, 21, 22, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 42, 45, 47, 52 y 63. La puntuación mínima es de 15 y la puntuación máxima es de 75.

Dimensión de Motivación: Mide la capacidad para trazar metas y/u objetivos y dirigir las emociones hacia el cumplimiento de las mismas. Contiene 21 ítems, los cuales son el ítem

13, 19, 23, 24, 25, 27, 28, 30, 39, 40, 46, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 64 y 65. La puntuación mínima es de 21 y la puntuación máxima es de 105.

Dimensión de Empatía: Evalúa la capacidad para identificar, entender y comprender los sentimientos y emociones de las personas que se encuentran alrededor. Está compuesto de 8 ítems, los cuales son el ítem 11, 16, 18, 41, 49, 50, 51 y 66. La puntuación mínima es de 8 y la puntuación máxima es de 40.

Dimensión de Habilidades Sociales: Valora las capacidades que permiten que el ser humano pueda interactuar de manera óptima con otros individuos del entorno. Consta de 18 ítems, los cuales son el ítem 7, 9, 10, 12, 14, 15, 17, 26, 29, 37, 38, 43, 44, 48, 61, 62, 67 y 68. La puntuación mínima es de 18 y la puntuación máxima es de 90.

- **Validez:** Para la validez del instrumento, se utilizó la validez de contenido, obteniendo valores significativos de $p < .05$, asegurando una validez de contenido satisfactorio. Asimismo, se analizó la matriz de correlaciones con valores superiores a 0.80, indicando que son estadísticamente significativas y positivas. Además, se analizó la validez de constructo a través del análisis factorial exploratorio mediante el método de componentes principales y el método de rotación oblicua Oblimin, logrando explicar el 72.1 % de la varianza total y la adecuación del muestreo de Kaiser-Meyer-Olkin con un valor de 0.83 y el test de esfericidad de Bartlett con un valor de 1113.65, permiten realizar el análisis factorial confirmatorio. Respecto al análisis factorial confirmatorio, el índice de bondad de ajuste chi cuadrado arroja un valor de 0.21, el cual con 2 grados de libertad logra una probabilidad de .90, esto refleja que el modelo del instrumento es adecuado.
- **Confiabilidad:** En cuanto a la confiabilidad, se utilizó el método de consistencia interna a través del coeficiente Alfa de Cronbach, con índices que fluctúan entre 0.81 a 0.87, indicando que estos valores son satisfactorios, es decir, el instrumento es confiable.

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE EMPODERAMIENTO

- **Autores:** Jáimez, M. y Bretones, F.
- **Objetivo:** El objetivo del cuestionario es medir el nivel de empowerment de los trabajadores de una organización.
- **Ámbito de aplicación:** Adultos.
- **Tiempo de aplicación:** 5 a 10 minutos aproximadamente.
- **Forma de aplicación:** Individual y/o colectiva.
- **Cantidad de ítems:** Son 12 ítems.
- **Dimensiones que mide:** Oportunidades de desarrollo, información, recursos y apoyo.
- **Administración:** A continuación, indique el grado en el cada una de las siguientes características se da en su puesto de trabajo. Para ello, marque con una “X” el número correspondiente considerando lo siguiente:

El uno (“1”) si es **poco**.

El dos (“2”) si es **regular**.

El tres (“3”) si es **suficiente**.

El cuatro (“4”) si es **bastante**.

El cinco (“5”) si es **mucho**.

- **Calificación:**

Dimensión de Oportunidades de desarrollo: Evalúa las oportunidades que se le otorga al trabajador como el beneficio de capacitación constante con la finalidad de incrementar el desarrollo, tanto profesional como personal. Está compuesto por 3 ítems, los cuales son el ítem 1, 2 y 3. La puntuación mínima es de 3 y la puntuación máxima es de 15.

Dimensión de Información: Valora la información que se le Brinda al trabajador por ser un papel importante para que se cumpla con las funciones de manera adecuada. Consta de 15 ítems, los cuales son el ítem 4, 5 y 6. La puntuación mínima es de 3 y la puntuación máxima es de 15.

Dimensión de Recursos: Mide los materiales e instrumentos que se le otorga al trabajador con el objetivo que logre un correcto desenvolvimiento en el trabajo al contar con los recursos necesarios. Contiene 21 ítems, los cuales son el ítem 7, 8 y 9. La puntuación mínima es de 3 y la puntuación máxima es de 15.

Dimensión de Apoyo: Evalúa el apoyo constante que se le otorga al trabajador por parte del jefe y sus compañeros. Está compuesto de 8 ítems, los cuales son el ítem 10, 11 y 12. La puntuación mínima es de 3 y la puntuación máxima es de 15.

- **Validez:** Para la validez, en un primer momento se realizó un análisis descriptivo, teniendo en cuenta, la media, desviación típica y coeficiente de correlación corregido obteniendo valores satisfactorios. Asimismo, se realizó un análisis de homogeneidad a través de un análisis de correlación. Además, para la validez de constructo se realizó el análisis factorial exploratorio y el análisis factorial confirmatorio, obteniendo un valor de 0.08 para el error cuadrático medio de aproximación (RMSEA), para el índice de bondad de ajuste (GFI) el valor es de 0.97, el índice de bondad de ajuste ajustado (AGFI) obtiene un valor de 0.95. Todos esos valores, indican un nivel satisfactorio y adecuado. Finalmente, se realizó la validez convergente y la validez de criterio.
- **Confiabilidad:** En cuanto a la confiabilidad, se empleó el método de consistencia interna a través del coeficiente Alfa de Cronbach, alcanzando valores que fluctúan entre 0.61 a 0.80 indicando valores de moderado a satisfactorios.

Anexo 3: Documento de presentación y autorización



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"



Nuevo Chimbote, 10 de diciembre del 2019.

Dr.
Antonio Casana Alencastre
DIRECTOR DE LA RED DE SALUD PACÍFICO NORTE

Atención: Paola Ambrosio Román
Coordinadora de Capacitación

Presente. -

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez comunicarle que la estudiante Bach. ROSALES SHISHCO, SILVIA ELIZABETH estudiante del III ciclo de la Maestría en Administración de Negocios -MBA de nuestra casa de estudios, solicita que por intermedio de su despacho se pueda facilitar su autorización para la aplicación de su instrumento de investigación a los colaboradores de su representada, ello en mérito al convenio institucional con la Universidad César Vallejo - Chimbote, esto a fin de complementar la información para su trabajo de investigación titulado: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EMPOWERMENT EN LOS COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE CHIMBOTE, 2019."

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,

CAMPUS CHIMBOTE
Mz. H LL 1 Urb. Buenos Aires
Av. Central Nuevo Chimbote
Tel.: (043) 483 030 Anx.: 4000

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#salirradiante
ucv.edu.pe



PERÚ Ministerio de Salud

GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
DIRECCION REGIONAL DE SALUD ANCASH
RED DE SALUD PACIFICO NORTE
CHIMBOTE-PERU



MEMORANDUM N° 1776/2019 -RSPN-CH/A.CAPACITAC.IURHO.A/D.E

DE : MC. ANTONIO CASANA ALENCASTRE
Director de la Red de Salud Pacifico Norte

A : LIC. JORGE C. VELASQUEZ OLORTEGUI
Jefe de Administración RSPN

ASUNTO : PRESENTACION DE PRACTICANTE INVESTIGACION

REFERENCIA : Carta S/N de la Universidad Cesar Vallejo

Mediante el presente, le comunico a Usted, que la estudiante Bachiller **ROSALES SHISHCO SILVIA ELIZABETH** de la Universidad César Vallejo, del III ciclo de la Maestría en Administración de Negocios, realizará un trabajo de investigación por dos días, referente al personal que labora en la Red de Salud Pacifico Norte, titulado "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EMPOWERMENT EN LOS COLABORADORES DE UNA INSTITUCION PÚBLICA DE CHIMBOTE.2019". Esto amparado en el convenio vigente con la Universidad en mención.

Motivo por el cual sírvase brindarles las facilidades del caso, para el desarrollo de su trabajo de investigación solicitado.

Atentamente.



GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
DIRECCION REGIONAL DE SALUD ANCASH
RED DE SALUD PACIFICO NORTE

M.C. Antonio Casana Alencastre
C.M.P. 81458
DIRECTOR EJECUTIVO

Anexo 4:

BASE DE DATOS

| Encuestado | IE1 | IE2 | IE3 | IE4 | IE5 | IE6 | IE7 | IE8 | IE9 | IE10 | IE11 | IE12 | IE13 | IE14 | IE15 | IE16 | IE17 | IE18 | IE19 | IE20 | IE21 | IE22 | IE23 |
|------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 6 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 9 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| 11 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 13 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 |
| 14 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 |
| 15 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 17 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 18 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 20 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 21 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 24 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 25 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 |

| IE24 | IE25 | IE26 | IE27 | IE28 | IE29 | IE30 | IE31 | IE32 | IE33 | IE34 | IE35 | IE36 | IE37 | IE38 | IE39 | IE40 | IE41 | IE42 | IE43 | IE44 | IE45 | IE46 | IE47 | IE48 | IE49 | |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---|
| 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | |
| 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | |
| 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | |

| IE50 | IE51 | IE52 | IE53 | IE54 | IE55 | IE56 | IE57 | IE58 | IE59 | IE60 | IE61 | IE62 | IE63 | IE64 | IE65 | IE66 | IE67 | IE68 | EM1 | EM2 | EM3 | EM4 | EM5 | EM6 |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 |
| 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |

| EM7 | EM8 | EM9 | EM10 | EM11 | EM12 |
|-----|-----|-----|------|------|------|
| 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 |
| 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 |
| 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 |
| 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 |
| 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 |
| 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 |
| 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 |
| 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 26 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 28 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 29 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 31 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 32 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 0 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 34 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 35 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 37 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 40 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| 41 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 42 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| 43 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 44 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 45 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 46 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 47 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 50 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 51 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 52 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | |
| 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | |
| 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 |
| 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 |
| 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 |
| 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 |
| 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 |
| 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 |
| 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 53 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| 54 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 55 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 |
| 56 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 57 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 |
| 58 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 |
| 59 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 61 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 62 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 |
| 63 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 64 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 65 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 66 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 67 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 68 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 69 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 70 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 |
| 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 |
| 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 |

Anexo 5:

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO:

Inteligencia emocional y empowerment de los colaboradores de una institución pública de Chimbote, 2019.

2. AUTORA:

Silvia Elizabeth Rosales Shishco, elizabeth_20_02@hotmail.com

3. RESUMEN:

La presente investigación tuvo como objetivo determinar si existe relación entre la inteligencia emocional y el empowerment en los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte - Chimbote, 2019. La población de este estudio estuvo conformada por 70 colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte y la muestra fue de tipo censal. La investigación fue de tipo no experimental y contó con un diseño correlacional. Las técnicas utilizadas en esta investigación fueron dos; para la inteligencia emocional se empleó el test psicológico y para el empowerment una escala de medición. Referente a los resultados, existe una correlación entre inteligencia emocional y empowerment que es positiva moderada (0,675) altamente significativa. Es decir, se aceptó la hipótesis alternativa (Hi), en donde se plantea que existe correlación entre la inteligencia emocional y el empowerment.

4. PALABRAS CLAVE: Inteligencia emocional, empowerment, institución pública.

5. ABSTRACT:

The purpose of this research was to determine if there is a relationship between emotional intelligence and empowerment among employees of the North Pacific Health Network - Chimbote, 2019. The population of this study was made up of 70 employees of the North Pacific Health Network and The sample was of the census type. The research was non-experimental and had a correlational design. The techniques used in this investigation were two; for emotional intelligence the psychological test was used and for the empowerment a measurement scale. Regarding

the results, there is a correlation between emotional intelligence and empowerment that is positive moderate (0.675) highly significant. That is, the alternative hypothesis (Hi) was accepted, which states that there is a correlation between emotional intelligence and empowerment.

6. **KEYWORDS:** Emotional intelligence, empowerment, public institution.

7. **INTRODUCCIÓN:**

En las últimas décadas el mundo de las organizaciones ha ido evolucionando a pasos agigantados brindando una mayor importancia y relevancia al recurso indispensable de toda organización, que son las personas (Salcedo, 2017). Es por ello, que hoy en día, existe una preocupación latente por el bienestar de los trabajadores de toda organización, teniendo en cuenta su salud tanto física como emocional con la finalidad que puedan ser colaboradores más productivos, comprometidos y empoderados con su trabajo (Guerrero, 2010). A nivel nacional, las instituciones públicas son foco de atención por las constantes quejas que existen acerca de los trabajadores. Tal es así, que existen 50000 quejas en las instituciones públicas de salud ligados a una mala atención que reciben los pacientes por parte de los trabajadores, tanto del área administrativa como del área asistencial. Susalud tuvo que sancionar a 40 instituciones con multas que ascienden un monto de S/. 1.9 millones. De la Serna (2017) quien manifiesta que la inteligencia emocional es la capacidad que posee el ser humano para entender y comprender sus propias emociones y manejarlas de manera adecuada de acuerdo a las situaciones que se les presente en su vida diaria. En cuanto al empowerment, Alles (2013) manifiesta que el empowerment es el empoderamiento de las personas, lo cual permite delegar y facultar funciones a los trabajadores de una organización.

Dado lo expuesto, se formula el siguiente problema, ¿Existe relación entre la inteligencia emocional y el empowerment en los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte - Chimbote, 2019?

Por otro lado, el objetivo general de la investigación es determinar si existe relación entre la inteligencia emocional y el empowerment en los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte - Chimbote, 2019.

Del mismo modo, la hipótesis del estudio es la siguiente:

H₁: Existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y el empowerment de los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte - Chimbote, 2019.

8. MÉTODO:

El tipo de investigación fue no experimental porque se observa y analiza las variables en su contexto natural, mas no se manipulan las variables intencionalmente (Ato, López y Benavente, 2013). El diseño de la investigación fue correlacional, puesto que, permite analizar la relación existente entre dos o más variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). El método de análisis de datos se realizó a través de la estadística descriptiva e inferencial, asimismo el procesamiento se realizó por medio del paquete estadístico Statistics Psckege for Social Sciences (SPSS 23.0), también se utilizó el programa Excel 2013 para realizar la base de datos. En cuanto a la estadística descriptiva, se analizó las medidas de dispersión como la desviación estándar. La prueba estadística que se empleó para corroborar la hipótesis fue Rho de Spearman.

9. RESULTADOS:

El nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte es regular con un porcentaje de 64,3%. El nivel de empowerment en los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte es regular con un porcentaje de 61,4%. Se determinó la relación entre el autoconocimiento y el empowerment mediante la prueba estadística Rho de Spearman con un valor de 0,545, indicando una correlación positiva moderada. Se determinó la relación entre la autorregulación y el empowerment a través de la prueba estadística Rho de Spearman con un valor de 0,653, revelando una correlación positiva moderada. Se determinó la relación entre la motivación y el empowerment por medio de la prueba estadística Rho de Spearman con un valor de 0,654 demostrando una correlación positiva moderada. Se determinó la relación entre la empatía y el empowerment a través de la prueba estadística Rho de Spearman con un valor de 0,691 reflejando una correlación positiva moderada. Se determinó la relación entre las habilidades sociales y el empowerment mediante la prueba estadística Rho de Spearman con un valor de 0,637 indicando una correlación positiva moderada. Se determinó que existe una correlación positiva moderada

altamente significativa entre la inteligencia emocional y el empowerment a través de la prueba estadística Rho de Spearman con un valor de 0,657.

10. DISCUSIÓN:

Para el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte – Chimbote, se obtuvo el 64,3% (45) de los colaboradores presentan nivel regular de inteligencia emocional, luego el 18,6% (13) están en el nivel alto y el 17,1% (12) tienen nivel bajo en inteligencia emocional. El segundo objetivo específico, fue identificar el nivel de empowerment en los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte – Chimbote, teniendo que el 61,4% (43) de los colaboradores opinan como nivel regular el empowerment, Estos resultados pueden diferenciarse del estudio de Carhuayña (2016), ya que en esa investigación el nivel de empowerment es bajo. El tercer objetivo específico, fue establecer la relación entre el autoconocimiento y el empowerment, se obtuvo que la correlación entre autoconocimiento y empowerment es positiva moderada (0,545). Es decir, una persona que no cuenta con la capacidad de reconocer las virtudes y defectos propios, que no ha identificado la forma de pensar ni de sentir que tiene, no puede ser empoderado porque para ello es necesario que se conozca a sí mismo para dar paso a que otra persona pueda conocerlo y buscar la manera de empoderarlo (Corbin, 2017). El cuarto objetivo específico, fue establecer la relación entre la autorregulación y el empowerment que es positiva moderada (0,653). Se puede establecer que la autorregulación en un nivel bajo perjudica el correcto desenvolvimiento del empowerment, debido a que una persona que no posee la capacidad de controlar las emociones y sentimientos propios para responder ante las dificultades presentadas y reacciona de manera impulsiva y/o agresiva, afecta el proceso de empoderamiento (Madrid, 2018). El quinto objetivo específico, fue establecer la relación entre la motivación y el empowerment, los resultados mostraron que existe correlación entre motivación y empowerment que es positiva moderada (0,654). La deficiencia en la motivación daña el desarrollo del empowerment. Esto se debe a que una persona que no encuentra situaciones que lo inspiren a mejorar, a crecer personal y profesionalmente, no podrán ser empoderados porque no tienen la apertura para recibir alternativas de mejora, por el mismo hecho, que han perdido las ganas y la motivación en todo lo que hacen (Gómez, 2013). El sexto objetivo específico, fue establecer la relación entre la empatía y el empowerment,

que es positiva moderada (0,691). El nivel bajo de empatía hace declinar el nivel del empowerment, lo cual se debe a que una persona que no es capaz de escuchar activamente, de interpretar lo que las demás personas desean transmitir, de demostrar comprensión ante los demás, de brindar ayuda emocional al prójimo cuando se requiere, no podrá alcanzar un nivel óptimo en el empowerment (Anguís, 2018). Finalmente, el sétimo objetivo específico, fue establecer la relación entre las habilidades sociales y el empowerment, se obtuvo que la correlación entre habilidades sociales y empowerment es positiva moderada (0,637). Un nivel bajo de habilidades sociales limita el crecimiento del empowerment, ello fundamentado en que una persona que no es capaz de interactuar de manera correcta con las personas que se encuentran alrededor no podrán obtener un nivel óptimo de empowerment, ya que para el empowerment es necesario una interacción constante entre todos los miembros de una institución (Sánchez, 2018). En cuanto al objetivo general, el cual fue determinar si existe relación entre la inteligencia emocional y el empowerment en los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte - Chimbote, se logró determinar una correlación entre inteligencia emocional y empowerment es positiva moderada (0,675). Es decir, se acepta la hipótesis alternativa (H_i), en donde se plantea que existe correlación entre la inteligencia emocional y el empowerment.

11. CONCLUSIONES:

El nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte es regular con un porcentaje de 64,3%, siendo las dimensiones de Autoconocimiento y las Habilidades sociales las menos desarrolladas.

El nivel de empowerment en los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte es regular con un porcentaje de 61,4%, siendo la dimensión de información la menos desarrollada.

Se determinó la relación entre el autoconocimiento y el empowerment mediante la prueba estadística Rho de Spearman con un valor de 0,545, indicando una correlación positiva moderada.

Se determinó la relación entre la autorregulación y el empowerment a través de la prueba estadística Rho de Spearman con un valor de 0,653, revelando una correlación positiva moderada.

Se determinó la relación entre la motivación y el empowerment por medio de la prueba estadística Rho de Spearman con un valor de 0,654 demostrando una correlación positiva moderada.

Se determinó la relación entre la empatía y el empowerment a través de la prueba estadística Rho de Spearman con un valor de 0,691 reflejando una correlación positiva moderada.

Se determinó la relación entre las habilidades sociales y el empowerment mediante la prueba estadística Rho de Spearman con un valor de 0,637 indicando una correlación positiva moderada.

Se determinó que existe una correlación positiva moderada altamente significativa entre la inteligencia emocional y el empowerment a través de la prueba estadística Rho de Spearman con un valor de 0,657.

12. REFERENCIAS

- Alles, M. (2013). *Comportamiento organizacional*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=4ZdfAAAAQBAJ&pg=PA189&dq=q ue+es+el+empowerment&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiRyLyvyYXIAhVkzlkKHeBIAQUQ6AEIZDAI#v=onepage&q=que%20es%20el%20empowerment&f=false>
- Anguís, B. (2018). Empatía, mucho más que ponerse en el lugar del otro [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://psicologiaymente.com/psicologia/empatia>
- Ato, M, López, J y Benavente, A. (2013). A classification system for research designs in psychology. *Annals of psychology*. 29(3), 1038-1059. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Carhuayña, R. (2016). *Empowerment y desempeño laboral en el centro de exámenes de Conchén del touring automóvil club del Perú*. (Tesis de Licenciatura), Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Corbin, J. (2017). Autoconocimiento: definición y 8 consejos para mejorarlo [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://psicologiaymente.com/psicologia/autoconocimiento>

- Dávila, D. y Mejía, L. (2017). *La inteligencia emocional como estrategia para mejorar la calidad de servicio del personal de la “empresa de transportes CIVA”*. (Tesis de Licenciatura), Universidad de San Martín de Porres, Chiclayo, Perú.
- De la Serna, J. (2017). *Inteligencia emocional en el trabajo: Aprende a sacarle el máximo partido*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=s4RVDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+inteligencia+emocional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiM06mJybrjAhVEIbkGHTbCCssQ6AEIWTAJ#v=onepage&q=que%20es%20inteligencia%20emocional&f=false>
- Gómez, E. (2013). ¿Qué es la motivación y qué podemos hacer para aumentarla todos los días? [Mensaje en un blog]. Recuperado de https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2013-10-18/que-es-la-motivacion-y-que-podemos-hacer-para-aumentarla-todos-los-dias_42710/
- Guerrero, B. (2010). La importancia de invertir en la salud de los empleados [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/la-importancia-de-invertir-en-la-salud-de-los-empleados>
- Hernández, R, Fernández, C y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México DF: Interamericana editores S.A.
- Madrid, N. (2018). La autorregulación emocional y la inteligencia emocional [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.psicologia-online.com/la-autorregulacion-emocional-y-la-inteligencia-emocional-825.html>
- Salcedo, M. (2017). Evolución en las organizaciones [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://emarket.pe/blog/evolucion-en-las-organizaciones/>
- Sánchez, G. (2018). ¿Qué son las habilidades sociales? [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://lamenteesmaravillosa.com/que-son-las-habilidades-sociales/>

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Silvia Elizabeth Rosales Shishco, estudiante del Programa de Maestría en Administración de Negocios de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, identificada con DNI N° 70944201, con el artículo titulado:

“Inteligencia emocional y empowerment en los colaboradores de una institución pública de Chimbote, 2019”

Declaro bajo juramento que:

1. El artículo pertenece a mi autoría.
2. El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
3. El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
4. De identificarse 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 otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
5. Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Posgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Chimbote, Enero de 2020



Silvia Elizabeth Rosales Shishco

DNI N° 70944201