



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de salud  
asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Chavez Alberca, Betssy Clayren ([orcid.org/0000-0002-4459-7166](https://orcid.org/0000-0002-4459-7166))

**ASESOR:**

Mgr. Mejia Pinedo, Davis Alberto ([orcid.org/0000-0002-8790-1682](https://orcid.org/0000-0002-8790-1682))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en  
Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**TRUJILLO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

### **A Dios:**

Por ser mi guía en este largo camino de esfuerzo y tropiezos, por sostenerme y bendecirme a mí y a mi familia quienes forman parte de vida, a quienes más amo.

### **A mis Padres:**

Por ser un gran ejemplo de perseverancia, lucha, éxito y sobre todo de amor a pesar de todo.

### **A mi esposo Ricardo:**

Con cariño, amor, humor, comprensión y tolerancia, haces que cada día sea de aprendizaje constante y superación, te amo mi rey.

### **A mi hijo Thiago:**

Eres mi mayor inspiración y dedicación en mi vida, la cual miro día a día para salir a delante y superarme, gracias por enseñarme a ser mejor persona y permitirme aprender contigo, te amo mi príncipe.

**Betsy Clayren Chavez Alberca**

## **Agradecimiento**

### **Al Dr. Mejía**

Por su valioso aporte, orientación y disponibilidad para el desarrollo y culminación de este presente trabajo de investigación.

### **A los docentes de postgrado**

Por sus enseñanzas, por su disponibilidad para resolver dudas y así lograr nuestros objetivos en esta investigación.

### **Al Hospital**

Por la autorización para la realización de la presente investigación y por brindar las facilidades para la ejecución.

### **Al personal de salud que participo en esta investigación**

Su valiosa participación es un gran aporte para seguir investigando y dar soluciones y mejoras continuas para nuestro sistema de salud.

**Betsy Clayren Chavez Alberc**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2 Variables y operacionalización (Anexo 1).....	13
3.3 Población, muestra y muestreo .....	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	15
3.5 Procedimientos.....	16
3.6 Método de análisis de datos .....	16
3.7 Aspectos éticos .....	16
IV. RESULTADOS .....	17
V. DISCUSIÓN .....	23
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES .....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS .....	36

## Índice de tablas

Tabla 1: Nivel de inteligencia emocional del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022.....	17
Tabla 2: Nivel de las dimensiones de inteligencia emocional del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022.....	18
Tabla 3: Nivel de desempeño laboral del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022.....	20
Tabla 4: La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022.....	21
Tabla 5: Dimensiones de la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022.....	22

## Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022”, tuvo como objetivo determinar la relación entre Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022. La metodología es un enfoque cuantitativo, tipo No experimental, descriptivo correlacional con diseño de corte transversal. El estudio estuvo conformado por 78 personal de salud asistencial, que cumplieron los criterios de inclusión. Los instrumentos que se utilizó son cuestionarios de inteligencia emocional y desempeño laboral, se basó en los criterios de Goleman y Chiavenato, respectivamente. Los resultados mostraron una relación directa entre la inteligencia emocional y desempeño laboral con un coeficiente de correlación de spearman  $Rho = 0.790$ , además de las dimensiones de la inteligencia emocional en relación al desempeño laboral, se destacó lo siguiente: el autoconocimiento coeficiente de correlación de spearman es  $Rho = 0.781$ , la autorregulación con una correlación de spearman es  $Rho = 0.793$ , la automotivación con una correlación de spearman es  $Rho = 0.717$  y las habilidades sociales con una correlación de spearman es  $Rho = 0.777$ . Se concluyó que existe relación entre ambas variables en estudio.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, desempeño laboral y personal de salud asistencial.

## **Abstract**

The present research work entitled "Emotional intelligence and work performance of health care personnel, of a Hospital in Florencia de Mora, 2022", aimed to determine the relationship between emotional intelligence and work performance of health care personnel, of a Hospital. in Florencia de Mora, 2022. The methodology is a quantitative, non-experimental, descriptive correlational approach with a cross-sectional design. The study consisted of 78 healthcare personnel who met the inclusion criteria. The instruments used are emotional intelligence and job performance questionnaires, based on the Goleman and Chiavenato criteria, respectively. The results showed a direct relationship between emotional intelligence and job performance with a Spearman correlation coefficient  $Rho = 0.790$ , in addition to the dimensions of emotional intelligence in relation to job performance, the following was highlighted: self-knowledge Spearman correlation coefficient is  $Rho = 0.781$ , self-regulation with a spearman correlation is  $Rho = 0.793$ , self-motivation with a spearman correlation is  $Rho = 0.717$ , and social skills with a spearman correlation is  $Rho = 0.777$ . It was concluded that there is a relationship between both variables under study.

**Keywords:** Emotional intelligence, job performance and healthcare personnel.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Hoy en día las instituciones públicas y privadas que trabajan con profesionales de la salud, deben tener como requisito mejorar la salud de individual y colectiva, proporcionando una atención de calidad en el sector de salud y haciendo el uso eficaz de los recursos disponibles; es por ello que se debe tomar en cuenta la relevancia de la inteligencia emocional en las diversas etapas de vida, siendo esta primordial que se desarrolle en el profesional de la salud.

Actualmente se exige que el profesional desarrolle competencias en el manejo de relaciones al vincularse con uno o más individuos que le faciliten el trabajo en equipo, manejar emociones, motivarse así mismo para lograr competencias eficaces para su desempeño laboral dentro de una institución. Las personas con un máximo rendimiento en las destrezas de inteligencia emocional mostraban también un máximo logro de liderazgo y por ende desempeño laboral satisfactorio (Moreno, 2019).

La inteligencia emocional es un rol primordial para desarrollarlas en un ambiente laboral, donde se menciona que el éxito del colaborador este asociado a la estabilidad emocional, la satisfacción personal en construir y determinar su compromiso laboral (Fisher y Ashkanasy, 2000)

Por ello, se menciona que la inteligencia emocional tiene cuatro pilares: Conocimiento, química y profundidad emocional, y la aptitud emocional lo cual están relacionados con la psicología y filosofía, incluyéndolos en el ámbito del conocimiento directo, además que su estudio y su aplicación, son de vital importancia en la construcción integral de la persona en todo el camino de su vida (Cooper y Sawaf,2004).

El desempeño laboral se define como la eficiencia de los trabajadores en las diferentes organizaciones, considerando que cada individuo en la organización realiza su trabajo con satisfacción efectiva. Así, el buen desempeño de los colaboradores es el resultado de ensamblar su actuar en el ámbito laboral, y desarrollar el producto de su capacidad para preparar, ejecutar y construir su



trabajo con esfuerzo, calidad y en menor tiempo producir los resultados de su desarrollo (Chiavinato, 2000).

El 80% a nivel nacional de las instituciones en el sector salud indican que hay obstáculos en su desarrollo de habilidades y conductas de los profesionales asistenciales de la salud, los canales de entendimiento, no existen y si los hay no describen y/o enumeran correctamente sus problemas (OMS, 2020; OPS,2020)

La salud pública ha sido afectada y as instituciones prestadoras de salud internacional, nacional, así como local que se visto cambios drásticos en la forma de adaptarse a la situación de la pandemia, que fue el 11 de marzo del 2020 donde el presidente Vizcarra declara en emergencia al país. Pues la atención, al no tener contacto directo con los pacientes, ocasiono un estrés, incertidumbre, confusión, miedo; afectando el desempeño del trabajador personal de salud, además afectando también el estado emocional del mismo paciente. Cambiando por completos los estilos de vida en general, tanto de población como de los trabajadores de la salud que trabaja en diversas instituciones del estado.

En un Hospital en Florencia de Mora, 2022”, Hospital pequeño en su infraestructura por su nivel, que se debe por la falta de espacio y distribución de infraestructura; pues se tuvo que reubicar los servicios por necesidad, para la organización de espacio área covid-19, además en su limitación de insumos para abastecimiento de los servicios. Esto provoca que el personal de salud, torne un ambiente hostil, más por la utilización de recursos que por el recurso humano quien labora en este hospital; además de afectar en el desempeño laboral del personal de salud; pues dependerá de cómo dominen su inteligencia emocional en esta situación para no ser afectada su labora y su buen desempeño.

En esta situación problemática, el desarrollo de diversas emociones dificultará el éxito del trabajo, ya que es importante reconocer y saber afrontar cualquier tipo de situación y emociones en el ámbito laboral de cada persona, y si es difícil

mejorar esto para que no se presenten situaciones indebidas que afecten el trabajo y desempeño del personal médico.

Actualmente, en los establecimientos de salud, es imperativo que los profesionales médicos tengan inteligencia emocional para dar una atención cálida y de calidad a los pacientes. Esta es la razón de investigar si existe correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño de los trabajadores de la salud, de un hospital de Florencia de Moura, 2022; Porque el crecimiento de la inteligencia emocional es importante, porque su desarrollo conduce a un adecuado equilibrio emocional y un desempeño laboral eficaz. Por lo que el estudio se dirigió hacia la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la salud, del Hospital Florencia de Mora, 2022?; Por lo tanto, se planteó la siguiente hipótesis: ¿Existe una relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la salud, de un hospital en Florencia de Mora, 2022?

En este trabajo se planteó como objetivo general lo siguiente: Determinar la relación entre Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022; también teniendo como objetivos específicos: Identificar la Inteligencia emocional del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022; establecer la relación entre autoconocimiento y desempeño laboral del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022; establecer la relación entre autorregulación y desempeño laboral del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022; establecer la relación entre motivación y desempeño laboral del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022; establecer la relación entre empatía y desempeño laboral del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022; establecer la relación entre habilidades sociales y desempeño laboral del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En este apartado muestra un conjunto de investigaciones más resaltantes y con elevada relevancia en la actualidad, realizados a nivel mundial y nacional, y local aún no hay estudios relevantes con respecto a la relación con estas variables, que darán respaldo al este trabajo de investigación y nos permitirán contrastar nuestros resultados.

Además, la inteligencia emocional de cada colaborador y la eficiencia laboral del cuerpo médico siempre es dinámica y cambia de acuerdo a la situación que se presenta en cada día a día con el paciente; Y más aún en estos tiempos de la pandemia del Coronavirus, ha tenido un efecto acorde hoy.

A nivel internacional, según Najimi et al (2021) en Isfahan, el objetivo de su estudio fue hallar si existe una relación entre la inteligencia emocional, la responsabilidad social y el desempeño laboral entre gerentes, proveedores de atención médica y cuidadores. Se trata de un estudio transversal, los datos fueron recolectados mediante pruebas descriptivas y analizados mediante la correlación de Pearson. Su estudio incluyó a 270 trabajadores de la salud. El 87,5% de la muestra eran mujeres y el 21,5% eran hombres. Los resultados de la correlación de Pearson muestran que los cuatro puntos de la responsabilidad social y la inteligencia emocional general tienen una correlación significativa  $P < 0,01$ . El estudio finalizó demostrando que el desempeño laboral, la responsabilidad social y la inteligencia emocional del equipo de investigación son deseables, y que los puntajes de algunos componentes de responsabilidad social e inteligencia emocional son más bajos.

Por otro lado, Ruble et al (2021) la cual tuvo como objetivo precisar la relación entre la farmacéutica y los componentes relacionados con el trabajo. El método que se usó fue una encuesta voluntaria de Qualtrics (Qualtrics, Provo, UT) la cual se distribuyó electrónicamente a todos los farmacéuticos que incluyó preguntas de herramientas de evaluación válidas y confiables. Se utilizaron correlaciones de Spearman para examinar la asociación entre las facetas de la IE y las variables dependientes del estrés ocupacional, el desempeño laboral y

el bienestar afectivo psicológico. El estudio conto con una población de 942, la mayoría de los encuestados tenían 44 años o menos (42,5%), mujeres (46,9%), se identificaron como caucásicos (52,8%) y trabajaban de 31 a 40 horas semanales (20,6%). La mayoría de los encuestados informaron un entorno de empleo primario dentro de la comunidad (29.3%) o el hospital (18.6%) farmacia. Una mayor IE se correlacionó con niveles más bajos de estrés ocupacional, un mayor rendimiento laboral y un mayor bienestar afectivo psicológico. Los resultados secundarios informaron un aumento del estrés tanto para las mujeres como para las que practican en el entorno comunitario; Los farmacéuticos hospitalarios informaron un mayor rendimiento laboral y bienestar afectivo psicológico. En conclusión, una IE más alta puede apoyar el bienestar general de los farmacéuticos.

En otro estudio, Vahidi et al (2016) en Irán, cuyo estudio tuvo como objetivo definir la correlacion entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral percibido de las trabajadoras. Se trata de un diseño de correlación descriptivo con muestreo aleatorio estratificado. Está integrado por 338 trabajadores. El nivel medio de inteligencia emocional de los empleados y su percepción de los resultados laborales fue de  $235,83 \pm 37,98$  y  $157,63 \pm 33,23$ , respectivamente. Se concluyó que no existía una relación reveladora entre su inteligencia emocional y su percepción del desempeño laboral.

Según Enríquez E (2015) realizado en Colombia, pretende en su trabajo identificar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el centro de salud Amanecer Médico. Este estudio es un modelo de correlación cuantitativa. El coeficiente de Pearson se utiliza como herramienta estadística para la obtención de los resultados. La población estuvo conformada por 23 personas, con dos tipos de herramientas utilizadas como técnicas de recolección de datos: evaluación del desempeño, propias de la organización; El Test de Inteligencia Emocional TMMS24. Se concluye que existe una relación entre las variables estudiadas..

Por su parte, Pereira (2012) en su estudio nivel de inteligencia emocional y su efecto en el desempeño laboral entre los empleados de servipuertas S.A. En la ciudad de Quetzaltenango. Que tuvo como objetivo medir la relación entre ambas variables. Este fue un estudio de tipo descriptivo y diseño correlacional. En su estudio incluyó 36 trabajadores. En conclusión, se obtuvo que el personal de la empresa cuenta con buen manejo de situaciones emocionales, pero a la vez indica que se debe persistir en el estudio de ambas variables, para tener mayor certeza de su relación.

A nivel nacional contamos con el estudio de Ustua (2021) con el objetivo de definir la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de centros urbanos. Existe un estudio que vincula el diseño no experimental al enfoque cualitativo. Se incluyó una muestra de 37 trabajadores. Como resultado se obtiene la relación entre dos variables  $\rho = 0.452$ ; Autoconocimiento y desempeño laboral  $p = 0,187$ , autorregulación y desempeño laboral  $p = 0,286$ , motivación y eficiencia laboral  $p = 0,006$ , empatía y desempeño laboral  $p = 0,008$ , habilidades sociales y desempeño laboral  $p = 0,009$ . Se concluyó que existe una relación estadísticamente significativa entre las dos variables.

En el estudio de Orué, E. (2010) sobre inteligencia emocional y desempeño laboral de compañeros en una empresa peruana. El objetivo principal fue determinar la relación entre el nivel de inteligencia emocional de los empleados de una empresa peruana y su desempeño en el trabajo. Esta fue una investigación descriptiva explicativa. La cual estuvo conformada por unos 187 trabajadores, estudiando 4 variables para medir la inteligencia emocional: autocontrol, automotivación, autoconocimiento y control de las relaciones interpersonales. Se concluyó que existe relación entre las variables inteligencia emocional y desempeño del colaborador.

Por otro lado, Delgado (2017), quien realizó su investigación en Cuzco, cuyo objetivo principal fue hallar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de enfermería y administrativo de la Microred

de Salud Pampaphalla. Este estudio es una investigación preliminar de cuantificación y correlación y un diseño de estudio transversal no experimental. Está compuesta por 102 trabajadores. Se concluyó que existe una correlación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño de los empleados.

Por otro lado, el estudio de Frittel y colaboradores (2017) en Pucallpa tuvo como objetivo analizar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los profesionales de la salud. Este estudio fue un diseño transversal descriptivo no experimental, con un tamaño de muestra de 125 ítems. que lograron resultados relacionados con el género: 70 mujeres y 55 hombres; Asimismo, la mayoría del 46,4% de ellos son enfermeras. De este estudio, 84 (67,2%) tenían inteligencia emocional moderada, 35 (28,0%) inteligencia emocional alta y 06 (4,8%) inteligencia emocional baja. En cuanto al desempeño laboral, los resultados fueron 88 (70,4%) desempeño bueno, 24 (19,2%) desempeño excelente y 13 (10,4%) desempeño deficiente. Por tanto, el nivel de inteligencia emocional en promedio es más de la mitad es alta (67,2%). Por lo tanto, se concluyó que existe una relación entre sus variables en estudio.

Según Bellman (2016) en su trabajo Inteligencia Emocional y Percepción del Desempeño por Tecnólogos Médicos del Hospital San Juan de Luregancho. Su objetivo es determinar la relación entre ambas variables. Realizo una investigación descriptivo correlacional con enfoque cualitativo. Este estudio tuvo una población 80 trabajadores. Por lo tanto, en este estudio se finalizó que existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del trabajador de salud.

Por su parte, Paredes (2016) en su estudio Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores del Hospital Hermelio Valdesan. Esto apunta a la relación entre dos variables. se realizó un estudio descriptivo de corte transversal, correlativo, de diseño no experimental, basal. población de 125 colaboradores. En los resultados se obtuvo una significancia muestra  $p < 0,05$ , lo que indica que

existe una la relación significativa. El autor concluyo que si hay relación entre sus variables de estudio.

A nivel local no se encontró información estadística en relación a las variables mencionadas en este estudio. Lo cual nos conlleva a realizar actividades de investigación continua..

Entre los conceptos que se desarrollan en esta presente investigación para la primera variable que es inteligencia emocional viene a ser la capacidad de encaminar nuestras propias emociones a nuestro bienestar y no en contra, además de comprender; lo cual nos permite ser más decisivo y obtener triunfos profesionales. Salovey y Mayer nos menciona que la inteligencia emocional es expresar nuestro sentir, enfocándose en diferenciar las emociones, de tal manera que se pueda manejar y tener poder sobre ellas reconociéndolas e incitar hacia una mayor capacidad y/ o habilidad intelectual y emocional (Salovey y Mayer, 1990). Por su parte Gardner indica que la inteligencia es la capacidad principal para buscar solución a los obstáculos o para hacer bienes que son de importancia en un medio cultural o en una agrupación destinada. Además, menciona que no es solo saber, sino dirigir la conducta para la solución de los inconvenientes que se presentan a lo largo de la vida (Gardner, 2003).

Por otro lado, Bar On y Parker indicaron que la inteligencia emocional lo relaciona como un grupo de destrezas emocionales, interpersonales que repercuten en la habilidad de cada individuo para enfrentar las debilidades y amenazas del contexto; por lo tanto estos autores lo resume a la inteligencia emocional como el elemento principal para el triunfo en la vida e impactar de manera positiva y directa en la tranquilidad emocional del individuo (Bar On y Parker, 2000).

Además, Goleman alude que inteligencia emocional es la cualidad de automotivarnos, de persistir en las metas trazadas a pesar de las debilidades y/o amenazas que se presentan, de equilibrar los estados de ánimo, de prevenir que la incertidumbre afecte de manera negativa la capacidad racional, de producir empatía y el poder confiar en el prójimo. Cabe mencionar que el autor insiste que

la inteligencia emocional en varias oportunidades es más efectiva que el coeficiente intelectual para afrontar y solucionar los problemas que se presentan a diario (Goleman, 1995).

En el cerebro es amplio, tiene partes que cumplen diversas funciones en el ser humano, dentro de ellas tenemos la amígdala que se relaciona con las emociones, procesos de aprendizaje y memoria. Las vinculaciones entre la amígdala y el resto del cerebro tienen una incapacidad para graduar el grado emocional con los acontecimientos que se presentan día a día provocando a veces cegueras afectivas, las cuales se quedan almacenadas; para autores neurocientíficos en el hipocampo proporciona una aguda memoria, vital para la emoción; lo cual consideran como pieza clave. Pues este registra hechos puros y la amígdala está encargada en el clima emocional que acompaña a los hechos (Goleman, 2004). Pues a la vez menciona que la inteligencia emocional está estrechamente relacionada con el desempeño laboral.

El teorema de la inteligencia emocional tendría que establecer como mínimo los siguientes temas: El primero es la práctica de comprender, identificar y compartir emociones y sensaciones; segundo la capacidad de entender como los demás perciben para la convivir; tercero la capacidad de direccionar y controlar emociones; cuarto la capacidad de mejorar la reforma, ajustar y solucionar problemas interpersonales; y quinto la capacidad de ingeniarse para una sensación de manera positiva y permanecer motivado por sí mismo (Bar-On, 2005).

En este trabajo de investigación nos basamos en los ingredientes de la inteligencia emocional según Goleman que son: Cognición de sí mismo: El primero es autoconocimiento, que el autor lo considera como la conciencia que posee cada individuo, los medios y percepciones de uno mismo; autorregulación, que es como la seguridad de los estados de ánimo, motivaciones internas y medios íntimos; automotivación, lo cual este autor lo define como predisposiciones de las emociones que ayudan a alcanzar objetivos y/o metas; empatía, la cual lo toma como la habilidad de comprender los sentimientos y



emociones; habilidad sociales, capacidad para provocar respuestas que esperan los demás (Goleman, 2010).

Bar-On menciona que un individuo con inteligencia emocional es aquel que tiene las habilidades de identificar y expresar sus emociones, comprender y resolver de manera positiva el respeto a sí mismo; y el que conoce como enriquecer sus habilidades y organizar vidas con eficiencia (Bar-On, R, 2005).

El concepto para la segunda variable en esta presente investigación que es el desempeño laboral, cada vez va en aumento los casos de depresión y estrés laboral, más aún para los colaboradores de salud, que están arriesgando la vida a diversas enfermedades infecto-contagiosas, y lidiar con las diversas emociones de pacientes.

Según Robbins et al indica que, para determinar el logro laboral, la evaluación de desempeño ofrece el éxito según estrategias personales por trabajador (Robbins & Coulter, 2013). Por otro lado Chiavenato menciona que es el desenvolvimiento del trabajador, es decir de qué manera aplica sus destrezas, capacidades y habilidades, dentro de la empresa con relación al cumplimiento de metas y obtención de resultados (Chiavenato, 2000).

Por su parte Al-Makhaita et al indica que el desempeño laboral es la eficiencia de un individuo para llevar a cabo responsabilidades y funciones relacionadas con la atención directa del paciente (Al-Makhaita et al, 2019). También se menciona que es un desempeño laboral es un fenómeno multidimensional que tiene factores relacionados como características personales, carga y satisfacción laboral, competencias personales, apoyo social y ambiente organizacional (Foy et al, 2019).

En la teoría de Vroom, la cual menciona que el colaborador tendrá mejor rendimiento si se siente satisfecho, de los cuales tenemos que la capacitación, el reconocimiento, sanciones, etc. También encontramos a la teoría X y Y, la cual indica que la conducta humana en lo laboral, la cual está asociada a varios

factores: la presión, supervisión y amenazas que provoca al trabajador una desmotivación generando renuncia, sin embargo, si a nivel laboral se emplea nuevas políticas, visiones enfocadas a potenciar y reforzar al personal de trabajo se apreciara mayor compromiso y predisposición (Moreno et al, 2016).

Las dimensiones como las características personales, competencias personales, carga y satisfacción laboral, apoyo social y ambiente organizacional se vuelven importantes en áreas de evaluación de desempeño, lo cual va a determinar el nivel de ejecución de cada trabajador (Ivancevich, 2005). Esta productividad es individualizada y se hace a través de procesos estructurados y sistematizados que evalúa áreas de comportamiento, rendimiento, atributos, competencias, con el fin de reforzar y mejorar, pues con ello se visualiza los resultados sea este eficaz o no, así aportar en la implementación de directrices que ayuden a mejorar continuamente las necesidades del colaborador. (Aguirre, 2000).

Cabe resaltar que en esta investigación se tomó en cuenta las dimensiones según Chiavenato donde menciona que hay 2 grupos de factores a evaluar uno de ellos son los factores actitudinales estos son: Iniciativa, disciplina, responsabilidad, cooperación, habilidad de protección, creatividad, presentación individual, disposición; y los factores operativos los cuales son: calidad, entendimiento en el trabajo, cantidad, trabajo en alianza, liderazgo, exactitud (Chiavenato, 2000). Por otro lado, Palmer por medio del pensamiento de Davis, considera que el buen desenvolvimiento de los empleados este sujeto a factores como el ambiente laboral, el salario, las relaciones con los jefes, la empatía con el resto de compañeros de trabajo, así como el horario, el retraso o cancelación del pago, los incentivos, la motivación (Palmer et al, 2013).

Por otro lado, Vratskikh menciona que el desempeño laboral puede deberse a la inteligencia emocional pues ayuda al individuo cultivar relaciones interpersonales positivas en la parte laboral, además conlleva al éxito del trabajo y construir en una institución un capital social. Además, Goleman et al menciona que en el sector laboral se requiere personas que sean moldeables a los cambios continuos. Y que las entidades que cuentan con trabajadores con una

inteligencia emocional firme, podrían enfrentar dichos cambios y obstáculos para realizar un mejor desempeño; pues enfatiza que los individuos deben aprender a relacionarse con otras personas, influir en ellas de manera asertiva (Goleman, D.; Cherniss, C, 2005). Por su parte Fernández menciona que la inteligencia emocional es un mecanismo muy potente para motivar y formar los equipos de trabajo y a la vez aumentar el bienestar laboral y su desempeño (Fernández, 2011).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

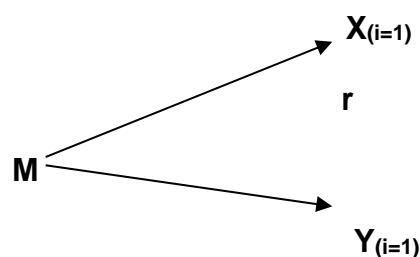
##### 3.1.1 Tipo de investigación

Este estudio es de enfoque cuantitativo, tipo No experimental, descriptivo correlacional con diseño de corte transversal; el cual como objetivo primordial es determinar la relación que existe entre las variables: Inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022.

##### 3.1.2 Diseño de investigación

Este estudio es de diseño no experimental de corte transversal.

El cual lo podemos representar de la siguiente manera:



**Dónde:**

**M:** Muestra de estudio

**X<sub>(i=1)</sub>:** Inteligencia emocional del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022.

**Y<sub>(i=1)</sub>:** Desempeño laboral del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022.

**r:** Relación entre las variables

#### 3.2 Variables y operacionalización (Anexo 1)

Variable 1: Inteligencia emocional

Variable 2: Desempeño laboral

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población:**

Lo constituyen el total de personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022; que cumplieron los criterios de inclusión, los cuales hacen un total de 78 trabajadores.

#### **Criterios de inclusión**

- Personal de salud asistencial
- Profesionales de Educación superior
- Ambos sexos
- Participación de manera voluntaria.

#### **Criterios de exclusión**

- Personal de salud administrativa y no asistencial.
- Personal de salud con trabajo remoto.
- Internos de Medicina, enfermería y nutrición
- Serumistas
- Personal veterinario

#### **3.3.2 Muestra**

Se trabajó con el personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022, que cumplieron los criterios de inclusión los cuales fueron de 78 trabajadores. Muestreo no probabilístico por conveniencia.

#### **3.3.3 Muestreo**

El presente trabajo se empleó la totalidad de su población que cumplió con los criterios de inclusión: Población muestral.

#### **3.3.4 Unidad de análisis**

Personal de salud asistencial que labora en el Hospital en Florencia de Mora, 2022

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1 Técnica:**

Cuestionario, la que fue aplicada de manera virtual y/o físico.

#### **3.4.2 Instrumentos (ANEXO 2)**

El instrumento utilizado fue cuestionario de Inteligencia emocional con los criterios según Goleman. Este cuestionario consta de 5 dimensiones y un total de 30 ítems, los cuales buscan evaluar la inteligencia emocional del personal de salud asistencial.

La cual tiene una valoración donde 1 es nunca, 2 es a veces, 3 es casi siempre y 4 es siempre.

El siguiente instrumento utilizado fue el cuestionario de Desempeño laboral en personal de salud asistencial. Este cuestionario se basa en los criterios de Chiavenato. Este consta de 10 dimensiones y un total de 39 ítems, lo cual tiene como finalidad valorar el desempeño laboral del personal de salud asistencial.

La validez de contenido de los instrumentos que se utilizó sobre Inteligencia emocional y Desempeño laboral que fue aceptable de mayor o igual a 0.85, con la participación de 5 expertos del área estudiada, para luego aplicarse a una prueba piloto para pasar la validez y fiabilidad estadística del trabajo de investigación.

#### **3.4.3 Validación y confiabilidad (ANEXO 3)**

##### **Validez con análisis factorial confirmatorio de la Inteligencia emocional:**

KMO = 0.437; sig. < 0.01; 77.063% porcentaje total acumulado de la varianza total explicada; los 30 ítems distribuidos en 5 componentes, en función de sus cargas correlacionales (Anexo 3).

##### **Confiabilidad de calidad de inteligencia emocional:**

$\alpha = 0.967$ ; n = 30 (Anexo 3).

### **Validez con análisis factorial confirmatorio de la Desempeño Laboral:**

KMO = 0.417; sig. < 0.01; 80.783% porcentaje total acumulado de la varianza total explicada; los 39 ítems distribuidos en 6 componentes, en función de sus cargas correlacionales (Anexo 3).

### **Confiabilidad del Desempeño Laboral:**

$\alpha$  = 0.979; n = 39 (Anexo 3).

## **3.5 Procedimientos**

Se solicitó autorización al director en un Hospital Público de Florencia de Mora para ejecutar el trabajo de investigación en el nosocomio el cual dirige, aplicando un cuestionario virtual al personal de salud asistencial que labora en dicho nosocomio. Una vez autorizado, se ejecutó la recolección de datos y a la vez solicitar su apoyo voluntario a los trabajadores de salud para dicha investigación.

## **3.6 Método de análisis de datos**

Los datos obtenidos se ordenan teniendo en cuenta lo planificado de acuerdo a los objetivos del negocio, la información se ingresa en tablas diseñadas en Excel y luego se procesa mediante pruebas no estadísticas. parámetros, cálculo de frecuencia, porcentaje, etc.; Para ello se utilizará el programa estadístico SPSS versión 25. Por tanto, los resultados se mostrarán en tablas organizadas lógicamente

## **3.7 Aspectos éticos**

Esta investigación está sujeta a patrones éticos internacionales según los principios de Helsinki (2017); el acuerdo CIOMS (2002) y el informe de Belmont (1979). Teniendo en cuenta la defensa de las personas que cooperaron en la investigación, así como la autorización para participar de este trabajo de investigación. Cabe señalar que se efectúa con los requisitos éticos de la UCV y para asegurar la originalidad del estudio, se usó el Turnitin.

#### IV. RESULTADOS

En este apartado se presentará los resultados adquiridos, de acuerdo a los objetivos estudiados.

**Tabla 1**

Nivel de inteligencia emocional del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022.

<b>Variable 1</b>	<b>Escala</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Inteligencia emocional</b>			
Deficiente	30 - 62	1	1.3%
Regular	63 - 91	28	35.9%
Bueno	92 - 120	49	62.8%
<b>Total</b>		<b>78</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicación del Cuestionario de la Inteligencia Emocional, 2022.

En la tabla 1 se observa que el 62,8% de los trabajadores de la salud tiene un nivel de inteligencia emocional bueno, el 35,9% tiene un nivel normal, mientras que el 1,3% tiene un nivel de inteligencia emocional bajo. Demostrar inteligencia emocional en la percepción de la personal salud en un nivel bueno (62,8%)



**Tabla 2**

Nivel de las dimensiones de inteligencia emocional del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022.

DIMENSIONES		ESCALA	N°	%
<b>AUTOCONOCIMIENTO</b>	Deficiente	6 - 12	3	3.8
	Regular	13 - 18	31	39.7
	Bueno	19 - 24	44	56.4
TOTAL			78	100
<b>AUTORREGULACIÓN</b>	Deficiente	6 - 12	4	5.1
	Regular	13 - 18	38	48.7
	Bueno	19 - 24	36	46.2
TOTAL			78	100
<b>AUTOMOTIVACIÓN</b>	Deficiente	6 - 12	0	0.0
	Regular	13 - 18	17	21.8
	Bueno	19 - 24	61	78.2
TOTAL			78	100
<b>EMPATÍA</b>	Deficiente	6 - 12	0	0.0
	Regular	13 - 18	17	21.8
	Bueno	19 - 24	61	78.2
TOTAL			78	100
<b>HABILIDADES SOCIALES</b>	Deficiente	6 - 12	4	5.1
	Regular	13 - 18	34	43.6
	Bueno	19 - 24	40	51.3
TOTAL			78	100

Fuente: Aplicación del Cuestionario de la Inteligencia Emocional, 2022.

En la Tabla 2 con respecto a la dimensión 1 se observa que el 56.4% del personal de salud alcanzan un nivel bueno sobre el autoconocimiento, el 39.7% un nivel regular, en tanto que el 3.8% un nivel deficiente sobre el autoconocimiento. Hallándose que el autoconocimiento desde la percepción del personal de salud asistencial es bueno (56.4%). A la dimensión 2 se observa que el 46.2% del personal de salud alcanzan nivel bueno sobre la autorregulación, el 48.7% un nivel regular, en tanto que el 5.1% un nivel deficiente sobre la autorregulación.

Demostrándose que la autorregulación desde la percepción del personal de salud asistencial, es de nivel regular (48.7%). La dimensión 3 observa que el 78.2% alcanzo un nivel bueno sobre la automotivación, el 21.8% un nivel regular, en tanto que el 0.0% un nivel deficiente sobre la automotivación. Demostrándose que la automotivación desde la percepción del personal de salud es de nivel bueno (78.2%). Dimensión 4 se observa que el 78.2% del personal de salud alcanza un nivel bueno sobre la empatía, el 21.8% un nivel regular, en tanto que el 0.0% un nivel deficiente sobre la empatía. Demostrándose que la empatía desde la percepción del personal de salud es de nivel bueno (78.2%). Dimensión 5 se observa que el 51.3% del personal de salud alcanzan un nivel bueno sobre las habilidades sociales, el 43.6% un nivel regular, en tanto que el 5.1% un nivel deficiente sobre las habilidades sociales. Demostrándose que las habilidades sociales desde la percepción del personal de salud son de nivel bueno (51.3%).

**Tabla 3**

Nivel de desempeño laboral del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022.

<b>Variable 2</b>	<b>Escala</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Desempeño laboral</b>			
Deficiente	22 - 51	1	1.3%
Regular	52 - 81	26	33.3%
Bueno	82 - 110	51	65.4%
<b>Total</b>		<b>78</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicación del Cuestionario del Desempeño Laboral, 2022.

En la Tabla 7 se evidencia que el 65.4% del personal de salud alcanzo un nivel bueno sobre el desempeño laboral, el 33.3% un nivel regular, en tanto que el 1.3% un nivel deficiente sobre el desempeño laboral. Demostrándose que el desempeño laboral desde la percepción del personal de salud es de nivel bueno (65.4%).

## Contrastación de hipótesis

**Tabla 4**

La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022.

<b>CORRELACIÓN DE SPEARMAN</b>		<b>Inteligencia emocional</b>
Desempeño laboral	Coefficiente de Spearman $R_{ho}$	0,790**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	78

Fuente: Aplicación del Cuestionario de la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral, 2022.

Nota: \*\* La relación es altamente significativa al 1% de significancia (0.01).

La Tabla 9 muestra que el coeficiente de correlación de Spearman es  $Rho = 0,790$ , con un nivel de significación inferior al 1%, lo que significa que la inteligencia emocional estrechamente relacionada con la variable 2.

**Tabla 5**

Dimensiones de la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022.

### CORRELACIÓN DE SPEARMAN

DIMENSIONES	Coeficiente de Spearman $R_{ho}$	Sig. (bilateral)	N
<b>AUTOCONOCIMIENTO</b>	0,781**	0,000	78
<b>AUTORREGULACIÓN</b>	0,793**	0,000	78
<b>AUTOMOTIVACIÓN</b>	0,717**	0,000	78
<b>EMPATÍA</b>	0,728**	0,000	78
<b>HABILIDADES SCIALES</b>	0,777**	0,000	78

Fuente: Aplicación del Cuestionario de la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral, 2022.

Nota: \*\* La relación es altamente significativa al 1% de significancia (0.01).

La Tabla 10 muestra que la Dimensión 1 coeficiente de correlación de Spearman es  $R_{ho} = 0,781$ ; la dimensión 2 que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R_{ho} = 0,793$ ; la dimensión 3 que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R_{ho} = 0,717$ ; la dimensión 4 se evidencia que el coeficiente de correlación de spearman es  $R_{ho} = 0.728$ ; la dimensión 5 se evidencia que el coeficiente de correlación de spearman es  $R_{ho} = 0.777$ . Llegando con nivel de significancia menor al 1% ( $p < 0.01$ ), la cual se interpreta que existe una alta relación significativa con la variable 2 mencionada en esta investigación.

## V. DISCUSIÓN

Goleman (2004) resalta que, en todo prototipo de organizaciones, se debe incentivar el desempeño y la competitividad, para identificar, evaluar y potenciar el aspecto de la inteligencia emocional de forma individual; logrando así mejorar las aptitudes emocionales.

Luego de haberse procesado los datos recogidos del presente estudio, mediante la determinación estadística se encontró una significancia en relación entre ambas variables estudiadas y mencionadas en esta investigación en personal asistencial de un Hospital Público del distrito de Florencia de Mora, coincidiendo con la investigación realizada por Orué, E. (2010) en su estudio sobre la Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores en una empresa peruana, donde obtuvo como resultado que si hubo correlación entre las variables inteligencia emocional y desempeño en el trabajo. Por su parte en la investigación de Najimi et al (2021) sostuvieron como resultado una correlación altamente significativa en el nivel 0,01, lo cual obtuvo una significancia considerable relacionando ambas variables.

Con respecto al nivel de inteligencia emocional del personal asistencial, se visualiza que el 62.8% en los trabajadores un nivel bueno sobre la inteligencia emocional, el 35.9% un nivel regular, en tanto que el 1.3% un nivel deficiente sobre la inteligencia emocional. Demostrándose que la inteligencia emocional desde la percepción del personal de salud es de nivel bueno, se alude a lo propuesto por Goleman (2004) de que la inteligencia emocional trae diversos frutos, ya sean estos personales y/o organizacionales. Por otro lado, la investigación realizada por Fretel et al (2017) en Pucallpa, en su estudio tuvo que el 84 (67.2%) poseen inteligencia emocional media, 35 (28.0%) alto, y 06 (4.8%) bajo.

En el presente trabajo de investigación demuestra que nivel de autoconocimiento del personal de salud el 56.4% obtienen nivel bueno, el 39.7% un nivel regular, y el 3.8% un nivel deficiente. Mientras que el autoconocimiento y su correlación

con el desempeño laboral personal asistencial, se evidencia que el coeficiente de correlación de spearman es  $Rho = 0.781$  ( $p < 0.01$ ) se muestra alto nivel de significancia. Mientras tanto Ustula (2021) en su investigación menciona que no existe vínculo entre el autoconocimiento y desempeño laboral.

En cuanto al nivel de autorregulación de los trabajadores de la salud, el 46,2% es bueno, el 48,7% regular y el 5,1% malo. Sobre la relación de la dimensión 2 y su relación con el desempeño laboral. Observamos que el coeficiente de correlación de Spearman es  $Rho = 0,793$  con un nivel de significancia inferior  $< 0,01$ , y tiene una relación muy directa y significativa con el desempeño laboral. En el estudio de Ustula (2021), no hubo relación entre la autorregulación y el rendimiento funcional.

La inteligencia emocional, no solo es tener sensaciones, se requiere de aprender a reconocerlas y valorarlas y responder o buscar de manera apropiada, aplicando de manera eficiente la información de las diversas emociones que se presentan en nuestra vida día a día y en el ámbito laboral (Cooper y Sawaf, 2008). En el estudio se mostró el nivel de automotivación se observó que el 78.2% del personal de salud obtienen nivel bueno, el 21.8% un nivel regular, y el 0.0% un nivel deficiente. En cuanto a su relación con el desempeño laboral la correlación de spearman es  $Rho = 0.717$  con nivel de significancia menor al 1% ( $p < 0.01$ ), por lo que existe una relación significativa. Mientras tanto Ustula (2021) en su investigación menciona que existe relación entre la dimensión de automotivación y desempeño laboral.

En cuanto al nivel de empatía del personal asistencial de un Hospital Público del distrito de Florencia de Mora-Trujillo, 2022. Se evidencia que el 78.2% tiene un nivel bueno sobre la empatía, el 21.8% un nivel regular, en tanto que el 0.0% un nivel deficiente sobre la empatía. Demostrándose que la empatía desde la percepción del personal de salud es de nivel bueno (78.2%). Mientras tanto Ustula (2021) en su investigación finaliza que existe relación entre empatía y desempeño laboral.

En cuanto a las habilidades sociales se observó que el 51.3% del obtienen nivel bueno sobre las habilidades sociales, el 43.6% un nivel regular, y el 5.1% obtienen nivel deficiente. Demostrándose que las habilidades sociales desde la percepción del personal de salud son de nivel bueno (51.3%). En cuanto a su correlación con el Según los resultados del trabajo, el coeficiente de correlación de Spearman es  $Rho = 0.777$ , y este coeficiente indica habilidades sociales que están directa y fuertemente correlacionadas con el desempeño laboral. Ustula (2021) menciona en su estudio que existe una correlación entre el aspecto de las habilidades sociales y el desempeño laboral. Vahidi et al., concluyó. (2016) que no existe una relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional de los empleados y su percepción del desempeño laboral.

La inteligencia emocional proporciona al individuo destrezas que de desarrollarlas, le darán competencias que tendrán como resultado eficacia y aumentaran su nivel de desempeño y productividad Goleman, 2004).

En la literatura menciona que la inteligencia emocional abarca cinco dimensiones según Goleman: Autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Además, que cada una de ellas conforma un conjunto de habilidades y capacidades que al ser desarrolladas se resaltara a la persona competencias individuales y colectivas (Goleman, 1995).

Además, se estudió el nivel de desempeño laboral del personal asistencial, donde se obtuvo que el 65.4% del personal de salud obtienen un buen rendimiento, el 33.3% tienen nivel regular, y el 1.3% del personal de salud obtienen un resultado deficiente en su desempeño laboral. Lo que se apoya en el estudio de Fretel et al (2017) en su estudio obtuvo que el 88 (70.4%) asume tener buen desempeño, 24 (19.2%) un desempeño excelente, y 13 (10.4%) deficiente desempeño, que además recalca que los trabajadores de la salud tenían un desempeño regular en distintas situaciones en su entorno laboral, y que se necesita en gran parte de la voluntad política para su buen desempeño laboral. Por lo tanto, coincide que ambas variables se relacionan.



Enríquez et al (2015) menciona que las emociones participan un rol muy importante en nuestras respuestas ante diversos escenarios que se nos presentan a diario, por lo tanto, es fundamental tener el conocimiento sobre ellas para acoplarse y aceptarlas de tal manera que sean enriquecedoras para el individuo y la institución.

Pues un individuo con una inteligencia emocional fortalecida, conducirá de manera segura a mejor calidad de trabajo, pues desarrolla la capacidad de formar equipos de trabajo y la habilidad de adaptarse a cambios dentro de una organización. además mencionan que algunas instituciones apuestan en contribuir en mejorar la inteligencia emocional para apoyar el éxito de sus metas; además de tener un manejo oportuno de nuestras propias emociones nos favorecerá a disminuir diversas afectaciones psicológicas (Muñoz, 2019).

Por otro lado, los trabajadores sanitarios, son personas que sufren constantes cambios de estrés según el tipo de paciente que se atiende, lo cual conlleva a que tengan una carga emocional cambiante. La salud mental incluye un estado de satisfacción personal y quehacer satisfactorio más producción hacia la institución y las organizaciones sociales. Pues se debe ver en estos tiempos que las organizaciones humanas creadas para producir bienes y servicios, le dan un valor prioritario a la productividad; el talento y la personalidad de sus colaboradores (Figuroa, 2021).

En las limitaciones que se obtuvo en el trabajo de investigación es la participación voluntaria de algunos trabajadores del personal de salud además de que debieron cumplir criterios de inclusión. Lo cual hizo algo tedioso al adquirir la información correspondiente, reduciendo así la población. Pero como se señaló párrafos arriba se realizó el trabajo de manera eficaz, puesto que en estudios previos otros investigadores también realizaron en población corta, sin tener dificultad alguna.

Por otro lado, Vratskikh y Goleman se enfocan que el desempeño laboral puede asociarse a la inteligencia emocional, pues ayuda al individuo cultivar relaciones interpersonales positivas en la parte laboral, además conlleva al éxito del trabajo y construir en una institución un capital social. Además, que en el sector laboral se necesita individuos que sean moldeables a los cambios continuos. Y que las organizaciones que cuentan con trabajadores con una inteligencia emocional firme, podrían enfrentar dichos cambios y realizar un mejor desempeño; pues afirma que los individuos deben aprender a relacionarse con otras personas, influir en ellas de manera positiva. Como se ve en este trabajo de investigación que por tener un resultado significativo menor al 1% ( $p < 0.01$ ), lo cual indica su alta existencia de relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral.

La variable 2 se evalúa por factores situacionales: interés, iniciativa, creatividad, habilidades de seguridad, comportamiento cooperativo, responsabilidad, disciplina, voluntad, presentación personal, ejecución y operación: precisión, cantidad, trabajo en equipo, conocimiento del trabajo, liderazgo, cualidades. (Chiavinato, 2000).

Este trabajo de investigación finaliza que si existe relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal asistencial de dicho Hospital de Florencia de Mora. Al corroborar con los estudios de Ruble et al (2021), Pereira (2012), Enríquez E (2015) Delgado (2017), Fretel et al (2017) , Pillman (2016), Paredes (2016) a pesar que trabajo de diversas cantidad de población en sus estudios, llegaron a la conclusión que la inteligencia emocional más alta puede apoyar el bienestar general para un mejor desempeño labor; sin embargó en el trabajo de Vahidi et al (2016) concluyo que no hubo una relación significativa entre la inteligencia emocional de las enfermeras y su percepción del desempeño laboral.

## VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa entre variable 1 y variable 2 en el personal de salud asistencial del Hospital de Florencia de Mora, con un coeficiente de correlación de spearman  $Rho = 0.790$ , la cual quiere decir que la inteligencia emocional se relaciona significativamente.
2. El autoconocimiento se correlaciona de una manera directa y altamente significativa con la variable 2 del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022; obteniendo un coeficiente de correlación de spearman es  $Rho = 0.781$ .
3. La autorregulación se relaciona de manera significativa con la variable 2 del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022; con un coeficiente de correlación de spearman es  $Rho = 0.793 \%$ .
4. Existe correlación de la automotivación y el desempeño laboral del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022; observándose un coeficiente de correlación de spearman es  $Rho = 0.717$ .
5. Existe relación con la dimensión 4 y la variable 2 del personal de salud asistencial, en un Hospital en Florencia de Mora, 2022, donde se concluyo que el coeficiente de correlación de spearman es  $Rho = 0.728$  siendo altamente significativo.
6. Existe correlación entre las dimensión 5 y la variable 2 del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022; con el coeficiente de correlación de spearman es  $Rho = 0.777$ .

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Las autoridades institucionales el sector salud debe promover la realización de estudios relacionados a inteligencia emocional, para así poder evaluar el desempeño laboral de cada trabajador y/o colaborador, quienes tienen relación directa con el usuario.
2. Se sugiere evaluar de manera continua a cada trabajador en las diversas dimensiones de desempeño laboral, poniendo énfasis en desarrollar sus habilidades blandas, para adquirir una eficaz inteligencia emocional para una atención de calidad al usuario.
3. Los valores encontrados en este presente estudio en relación a la inteligencia emocional permitirán realizar estrategias de mejora para un buen desempeño del personal de salud y adoptar actitudes que ayuden a fortalecerlas.
4. Las autoridades públicas del sector salud deben promover a la realización de estudios sobre inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud asistencial, pues permitirá valorar la relación entre ambas variables, fortaleciendo la inteligencia emocional individual y lograr un eficaz desempeño laboral.

## REFERENCIAS

Moreno, C. (2019, 6 marzo). Por qué la Inteligencia Emocional es el mejor predictor del éxito. 360 grados press. <https://360gradospress.com/salud/por-que-la-inteligencia-emocional-es-el-mejor-predictor-del-exito/>

Fisher. C. y Ashkanasy. N. (2000). The emerging role of emotions in work life: An introduction. Journal of Organizational Behavior. New Jersey. vol. 21. n.º 2. 123-129. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1379\(200003\)21:23.0.CO;2-8](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379(200003)21:23.0.CO;2-8)

Gimena Figueroa. Qué es el síndrome de Burnout, el problema que padecen médicos y enfermeros por COVID-19. <https://www.eldestapeweb.com/sociedad/coronavirus-en-argentina/que-es-el-sindrome-de-burnout-el-problema-que-padecen-medicos-y-enfermeros-por-covid-19-202142221120>

Cooper y Sawaf (2008). La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones”. E.Q.: Emotional intelligence in leadership & organizations: La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones. <https://contaduriagr.al.rionegro.gov.ar/download/archivos/00002738.pdf>

CHIAVENATO, I. (2002). Gestión del Talento Humano. Primera Edición. México: Editorial McGraw – Hill. <https://drive.google.com/file/d/0B08c1LEUictRa0qxZ0Vod0o5NGc/view?resourcekey=0-CobDxHopAVjsCy2GtPPrrQ>

OMS (Organización Mundial de la Salud)(2017) Salud y derechos humanos. <https://apps.who.int/mediacentre/news/statements/fundamental-human-right/es/index.html>

OPS(2020) Consideraciones psicosociales y de salud mental durante el brote de COVID-19. OMS. <https://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores>

Arash Najimi, Parvin Doustmohamadi , Athar Omid (2021) La relación entre la inteligencia emocional, la responsabilidad social y el desempeño laboral en los proveedores de servicios de salud. J Educ Promoción de la Salud, 2021 Mayo 20;10:126. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34222501/>.

Maryam Vahidi, Hossein Namdar Areshtanab, Mohammad Arshadi Bostanabad. (2016). The Relationship between Emotional Intelligence and Perception of Job Performance among Nurses in North West of Iran. Scientifica (El Cairo) 2016; 2016:9547038. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27433375/>.

Melissa J Ruble, Jaclyn D Cole, Sandra S Weiss, Russell Clayton, Laurence Weiss (2021). The relationship between pharmacist emotional intelligence, occupational stress, job performance, and psychological affective well-being. Epub 2021 Sep 17;62(1):120-124. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34583907/>

Enríquez E, Martínez J. Guevara L (2015). Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral. Ciencia & Salud. 2015; 3(11):41-46. <https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/870/Relaci%C3%B3n%20de%20la%20inteligencia%20emocional%20con%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral.pdf?sequence=1>

Orué, E (2010). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana. Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú; 2010. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/1607/sme\\_v2n1\\_art8.pdf](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/1607/sme_v2n1_art8.pdf)

Delgado Lovón M (2017). Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal asistencial y administrativo de la microred de salud de pampaphalla del distrito de sicuani, Cusco; 2017. <http://hdl.handle.net/20.500.12918/3721>

Fretel Quiroz N., Torreas Vargas E., Coral Cevillano M., Ramirez Cumbe I (2017). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud del hospital regional de Pucallpa, 2017. <https://doi.org/10.53673/data.v1i4.17>

Gallo, J.(2019). Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Santa Teresita, Sullana-2019. Base de datos de repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42851>

Pereira Samayoa, S. (2012). Nivel de Inteligencia Emocional y su influencia en el Desempeño Laboral. Asuncion: Universidad Rafael Landivar. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Pereira-Sulma.pdf>

Pillman Infanson, Rosa Estrella. La Inteligencia Emocional Y La Percepción Del Desempeño Laboral De Los Tecnólogos Médicos Del Hospital San Juan De Lurigancho 2016. Lima, 2016. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/5747>

Paredes Ruíz, Karla. Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan 2016. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/7867>

Gardner, H. (2003) Inteligencias múltiples. La teoría en la práctica. Barcelona: Ed. Paidós. <https://idoc.pub/documents/gardner-howard-inteligencias-multiples-la-teoria-en-practicapdf-546gw3vwo9n8>

Salovey, P. & Mayer, D. (1990). Emotional intelligence. Imagination, Cognition and Personality. Science and Education. 9(3), 185-211. <http://www.sciepub.com/reference/13078>

Bar-On, R. y Parker, J. (2000) Emotional Quotient Inventory: Youth Version. Technical Manual. New York: MHS. Pag 85. [https://www.researchgate.net/publication/6509274\\_The\\_Bar-On\\_Model\\_of\\_Emotional-Social\\_Intelligence](https://www.researchgate.net/publication/6509274_The_Bar-On_Model_of_Emotional-Social_Intelligence)

Goleman, D. 1995. Emotional intelligence. New York: Bantam Books  
Goleman, D (2010). Inteligencia Emocional. Barcelona España: Editorial Kairos.  
<https://docs.google.com/file/d/0B9As1a9K4TlhQXNOSDZHclFfSIE/edit?resourcekey=0-u-HtyQ3l3vnWngZslj97Bq>

Bar-On, R. (2005) The impact of emotional intelligence on subjective well-being. Perspectives in Education. New York.  
[https://www.scirp.org/\(S\(lz5mqp453edsnp55rrgict55\)\)/reference/referencespapers.aspx?referenceid=2509681](https://www.scirp.org/(S(lz5mqp453edsnp55rrgict55))/reference/referencespapers.aspx?referenceid=2509681)

Goleman, D (2010). Inteligencia Emocional. Barcelona España: Editorial Kairos.

Robbins, S., & Coulter, M. (2013). Administration. Un empresario competitivo. México: Pearson Educación.

Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. México: Editorial Mac Graw Hill.

Al-Makhaita, H., Sabra, A., & Hafez, A. (2014). Job performance among nurses working in two different health care levels, Eastern Saudi Arabia: A comparative study. International Journal of Medical Science and Public Health, 3(7), 832– 837.  
<http://www.sciepub.com/reference/234420>

Moreno, C.; Ramirez, K. y Tamani. G. (2016). El desarrollo del personal y su influencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores del Fondecyt. p47,48  
Foy, T., Dwyer, R., Nafarrete, R., Hammoud, M., & Rockett, P. (2019).  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642019000600167](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642019000600167)

Managing job performance, social support and work-life conflict to reduce workplace stress. International Journal of Productivity and Performance Management, 68(6), 1018–1041. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-03-2017-0061>



Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos: el capital de las organizaciones (9.ª ed.). México D.F.: McGraw-Hill.

Chiavenato I. (2009). Gestión del Talento Humano. México: MC GRAWHILL/Interamericana Editores S.A. 3era. Ed

Ivancevich, J. (2005). Administración de recursos humanos. Mexico: Mc Graw-Hill.

Aguirre, J. (2000). Dirección y gestión de personal. Madrid: Ediciones Piramide.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=299384>

Palmar, G., & Valero, U. (2013). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos. Redalyc.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4787577>

Vratskikh, I. et al. (2016). "The Impact of Emotional Intelligence on Job Performance via the Mediating Role of Job Satisfaction," International Journal of Business and Management, Canadian Center of Science and Education, vol. 11(2), pages 1-69, January.  
<https://www.ccsenet.org/journal/index.php/ijbm/article/view/55548/30349>

Goleman, D.; Cherniss, C. (2005). Inteligencia Emocional. Cómo seleccionar y mejorar la Inteligencia Emocional en individuos, grupos y organizaciones. Mexico: Kairos

Fernandez, R. (2011). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en el personal administrativo en una institución de educación superior privada de Lima Metropolitana. Lima: UNIFE.  
<https://www.scirp.org/reference/referencespapers.aspx?referenceid=1927837>

Regader, B., & Regader, B. (2021, 26 abril). La Teoría de las Inteligencias Múltiples de Gardner. Psicología y Mente. <https://psicologiaymente.com/inteligencia/teoria-inteligencias-multiplesgardner>.

Goleman, D., y Cherniss, C. (2013). Inteligencia emocional en el trabajo. Primera edición Editorial Kairós, S.A. España. <https://cutt.ly/npzSokF>

Goleman, D. (2012). Inteligencia emocional. Octogésima cuarta ed. Editorial Kairós S.A.

AMM. (Marzo de 2017). DECLARACIÓN DE HELSINKI DE LA AMM – PRINCIPIOS ÉTICOS PARA LAS INVESTIGACIONES MÉDICAS EN SERES HUMANOS. Asociación Médica Mundial. Recuperado el 14 de Noviembre de 2021, de <https://www.wma.net/es/policias-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>

CIOMS. (2002). PAUTAS ÉTICAS INTERNACIONALES PARA LA INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA EN SERES HUMANOS. Ginebra. Recuperado el 28 de Noviembre de 2021, de [https://cioms.ch/wp-content/uploads/2016/08/PAUTAS\\_ETICAS\\_INTERNACIONALES.pdf](https://cioms.ch/wp-content/uploads/2016/08/PAUTAS_ETICAS_INTERNACIONALES.pdf)

The Belmont Report. (Abril de 1979). Ethical Principles and Guidelines for the Protection of Human Subjects of Research. The National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research. Estados Unidos. Recuperado el 14 de Noviembre de 2021, de <https://www.hhs.gov/ohrp/regulations-and-policy/belmont-report/read-the-belmont-report/index.html>

# ANEXOS

## ANEXO 1

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Problema	Hipótesis	Objetivo	Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
¿Cuál es la relación entre la Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de salud asistencial del Hospital en el Hospital	¿Existe relación entre la Inteligencia emocional y Desempeño laboral del personal de salud asistencial del Hospital Distrital El Esfuerzo, Florencia de Mora-Trujillo, 2022?	Determinar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de salud asistencial del Hospital Distrital El esfuerzo, Florencia de Mora-Trujillo, 2022	Inteligencia Emocional	Goleman, (1998) formulo que la Inteligencia emocional no se hereda ni tampoco se desarrolla solo en nuestra infancia, lo cual si ocurre con el coeficiente intelectual el cual varia en la primera década de nuestra vida.	Para la variable de inteligencia emocional de desarrollar un cuestionario basado en la descripción y dimensiones de Goleman (1998).	Autoconocimiento  Autorregulación  Automotivación  Empatía	Control de sí mismo  Regula emociones autocontrol  Decisión  Seguridad  Motivación  Asertividad  Escucha  Identifica  Caridad  Carismático  Entusiasta	Ordinal

<p>Distrital El Esfuerzo?</p>						<p>Habilidades sociales</p>	<p>Sociable Afectivo Afinidad Social</p>	
		<p>Identificar la inteligencia emocional que tiene mayor prevalencia en personal de salud asistencial del Hospital Distrital El esfuerzo, Florencia de Mora-Trujillo, 2022.</p> <p>Establecer la relación entre autoconocimiento y desempeño laboral en personal de salud asistencial del Hospital Distrital El esfuerzo, Florencia de Mora-Trujillo, 2022.</p> <p>Establecer la relación entre autorregulación y desempeño laboral en personal de salud asistencial del Hospital Distrital El esfuerzo, Florencia de Mora-Trujillo, 2022.</p>	<p>Desempeño Laboral</p>	<p>Chiavenato, (2002) también afirmó que el desempeño laboral depende de la eficiencia y efectividad con la cual se desempeña el trabajador siendo esta necesaria para la empresa u organización.</p>	<p>En desempeño laboral utilizaremos cuestionario según lo descrito por Chiavenato (2002)</p>	<p>Factores actitudinales</p> <p>Factores Operativos</p>	<p>Iniciativa Responsabilidad Orientación a resultados</p> <p>Conocimiento del trabajo Calidad Exactitud Trabajo en equipo Liderazgo</p>	<p>Ordinal</p>

		<p>Establecer la relación entre motivación y desempeño laboral en personal de salud asistencial del Hospital Distrital El esfuerzo, Florencia de Mora-Trujillo, 2022.</p> <p>Establecer la relación entre empatía y desempeño laboral en personal de salud asistencial del Hospital Distrital El esfuerzo, Florencia de Mora-Trujillo, 2022.</p> <p>Establecer la relación entre habilidades sociales y desempeño laboral en personal de salud asistencial del Hospital Distrital El esfuerzo, Florencia de Mora-Trujillo, 2022.</p>						
--	--	--	--	--	--	--	--	--

## ANEXO 2

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

<b><u>CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL</u></b>					
A continuación se presenta este cuestionario que contiene ítems solicitando información, así como preguntas que permitirán recolectar información y/o datos para la investigación titulada , <b>“Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de salud asistencial, en un Hospital público del Distrito de Florencia de Mora-Trujillo, 2022”</b> teniendo como objetivo principal Determinar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral del del personal de salud asistencial, en un Hospital público del Distrito de Florencia de Mora-Trujillo, 2022.					
<b>INSTRUCCIONES:</b> Analiza cada una de las preguntas y siga las indicaciones, marque con X la respuesta que usted crea adecuada, es importante que responda con la mayor sinceridad.					
Nombres y Apellidos					
Sexo	M		F		
Profesión					
Edad					
Condición laboral	Nombrado		Contratado		
Años de servicio					
N°	ÍTEM	VALORACIÓN			
		Siempre (4)	Casi siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
<b>AUTOCONOCIMIENTO</b>					
1	Reconoce con facilidad sus propias emociones				
2	Identifica con rapidez el factor /evento desencadenante de su emoción.				

3	Es consciente del efecto que tiene su comportamiento sobre los demás.				
4	Expresa con facilidad sus sentimientos (alegría, tristeza, enojo, etc.) a las personas cercanas a Usted.				
5	Cuando identifica sus necesidades solicita abiertamente lo que requiere.				
6	Mantiene control de sus reacciones.				
<b>AUTORREGULACIÓN</b>					
7	Sabe decir "No" cuando algo no le conviene				
8	Se recupera con facilidad de los malos momentos.				
9	Reacciona positivamente ante situaciones nuevas e inesperadas.				
10	Cuando se encuentra en un ambiente o situación estresante se mantiene calmado.				
11	Procura aprender de sus errores y faltas.				
12	Cuando tiene que hablar en público y se siente nervioso domina con facilidad sus emociones y canaliza su energía de forma positiva.				
<b>AUTOMOTIVACIÓN</b>					
13	Considera que puede realizar bien un trabajo sin necesidad de ser estimulado				
14	Ante la adversidad mantiene una actitud positiva.				
15	Hace las cosas lo mejor que puede.				
16	Realiza bien su trabajo y se esfuerza sin esperar ser recompensado por ello				

17	Está orgulloso (a) de sus logros y aportes.				
18	Posee iniciativa propia para empezar las actividades que le brindan satisfacción.				
<b>EMPATÍA</b>					
19	Tiene la capacidad de escuchar a otra persona sin emitir juicios o dar consejos durante la conservación.				
20	Sabe identificar los sentimientos de los demás				
21	Puede dejar a un lado su punto de vista y ponerse en el lugar de la (s) persona (s)				
22	Al escuchar a otras personas se interesa por lo que sienten.				
23	Ofrece su ayuda cuando los demás tienen problemas.				
24	Percibe con facilidad las necesidades de los demás.				
<b>HABILIDADES SOCIALES</b>					
25	Se le facilita afrontar una crítica sin molestarse.				
26	Cuando dicen algo que le molesta o no es de su agrado lo expresa abiertamente con respeto				
27	Es capaz de ser amable e iniciar una conversación con una persona que recién acaba de conocer				
28	Habla de usted mismo con confianza a las demás personas.				
29	Cuando trabajo en equipo se adapta fácilmente y coopera.				



30	Posee la habilidad para establecer y mantener relaciones amistosas.				
----	---	--	--	--	--

**FICHA TÉCNICA**

**Nombre:** Cuestionario de Inteligencia Emocional

**Autor:** Goleman (1996)

**Adaptación Peruana:** Betssy Clayren Chavez Alberca

**Objetivo del instrumento:** Evaluar la Inteligencia Emocional de los trabajadores del Hospital Distrital El Esfuerzo – Florencia de Mora.

**Población:** Personal médico, asistencial y auxiliar del Centro de Salud

**Tiempo:** Aproximadamente 20 minutos

## CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

A continuación se presenta este cuestionario que contiene ítems solicitando información, así como preguntas que permitirán recolectar información y/o datos para la investigación titulada “**Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de salud asistencial, en un Hospital público del Distrito de Florencia de Mora-Trujillo, 2022**”, teniendo como objetivo principal Determinar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral del del personal de salud asistencial, en un Hospital público del Distrito de Florencia de Mora-Trujillo, 2022.

**INSTRUCCIONES:** Lea y siga las instrucciones detenidamente sobre las preguntas de desempeño laboral y marque con “x” la respuesta que crea más conveniente.

Nombres y Apellidos					
Sexo		M		F	
Profesión					
Edad					
Condición laboral		Nombrado		Contratado	
Años de servicio					
<b>VALORACIÓN</b>					
N°	ÍTEM	VALORACIÓN			
		Nunca (1)	Algunas Veces (2)	Frecuentemente (3)	Siempre (4)
<b>ORIENTACIÓN DE RESULTADOS</b>					
1	Termina su trabajo oportunamente en los plazos señalados a función de la normatividad institucional.				
2	Cumple con las tareas que se le asigna.				
3	Realiza eficazmente su Trabajo				

4	Cuando recibo una orden, cumplo con prontitud sin buscar excusas para aplazar el asunto.				
<b>DISCIPLINA</b>					
5	Realizo las labores de acuerdo a lo planificado.				
6	Me gusta ordenar las Cosas.				
7	No me molesta el desorden				
8	Con que frecuencia llega tarde.				
9	Falta continuamente al trabajo				
<b>ACTITUD COOPERATIVA</b>					
10	Se muestra amable y respetuoso con los usuarios (asegurados) y compañeros de trabajo.				
11	Brinda una adecuada orientación a los pacientes.				
12	Evita los conflictos dentro del equipo de trabajo.				
13	Utilizo un buen vocabulario en el trabajo				
14	Escucho la opinión de los demás				
<b>INICIATIVA</b>					
15	Propone nuevas ideas para mejorar los procesos de trabajo.				
16	Se muestra asequible al cambio.				
17	Es proactivo				
18	Tiene gran capacidad para resolver problemas y anticiparse a los conflictos.				
<b>RESPONSABILIDAD</b>					

19	Asume las consecuencias de las actividades realizadas en su trabajo.				
20	Llega puntualmente al centro de salud.				
21	¿Persiste hasta que alcance la meta fijada?				
<b>CONOCIMIENTO DEL TRABAJO</b>					
22	Planifica con anticipación sus actividades.				
23	Hace uso de indicadores para logro metas establecidas.				
24	Se preocupa por alcanzar las metas propuestas.				
25	El esfuerzo que realizas va acorde con los objetivos del centro de salud.				
26	Realiza bien su trabajo y tareas relacionadas con el puesto que desempeña.				
<b>CALIDAD</b>					
27	Comete errores al realizar su trabajo.				
28	Hace uso racional de los Recursos.				
29	Requiere de una supervisión frecuente en los trabajos que realiza.				
30	Necesito mínima supervisión en el trabajo.				
31	Es profesional y competente en el trabajo que realiza.				
32	Se muestra cortés y educado en el trato hacia los demás.				
33	Hago mi trabajo lo mejor Posible.				
<b>EXACTITUD</b>					

34	¿Siempre se si el trabajo está bien o mal?				
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>					
35	Muestra una actitud positiva para integrarse al equipo de trabajo.				
36	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo de trabajo.				
37	Apoyo los programas de mejoramiento de la empresa.				
<b>LIDERAZGO</b>					
38	¿Los líderes son importantes dentro del centro de salud?				
39	Ud. se considera un líder dentro del centro de salud?				
<p><b>FICHA TÉCNICA:</b></p> <p><b>Nombre:</b> Cuestionario de “Desempeño Laboral”</p> <p><b>Autor:</b> Chiavenato (2002)</p> <p><b>Adaptación Peruana:</b> Ana Isabel Flores Flores</p> <p><b>Objetivo del instrumento:</b> Evaluar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Distrital El Esfuerzo- Florencia de Mora.</p> <p><b>Población:</b> Personal médico, asistencial y auxiliar del Centro de Salud</p> <p><b>Tiempo:</b> Aproximadamente 20 minutos.</p>					

## ANEXO 3

### VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 2.1. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD SOBRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.

Validez con análisis factorial confirmatorio del cuestionario sobre la Inteligencia Emocional.

##### Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,437
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1653,616
	gl	435
	Sig.	,000

Las correlaciones parciales entre los ítems son moderadas según la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin KMO = 0.436 y según la prueba de esfericidad de Bartlett es significativo al 1% ( $p < 0.01$ ).

##### Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	15,572	51,905	51,905	15,572	51,905	51,905	7,173	23,911	23,911
2	2,325	7,749	59,654	2,325	7,749	59,654	4,683	15,611	39,522
3	2,072	6,906	66,560	2,072	6,906	66,560	4,009	13,365	52,887
4	1,642	5,473	72,033	1,642	5,473	72,033	3,984	13,281	66,168
5	1,509	5,030	77,063	1,509	5,030	77,063	3,269	10,895	77,063
6	1,208	4,028	81,091						

7	,975	3,249	84,340					
8	,796	2,654	86,993					
9	,601	2,003	88,996					
10	,548	1,828	90,824					
11	,445	1,483	92,307					
12	,419	1,398	93,705					
13	,327	1,090	94,795					
14	,304	1,014	95,809					
15	,251	,838	96,647					
16	,203	,676	97,323					
17	,187	,622	97,945					
18	,154	,512	98,457					
19	,123	,409	98,866					
20	,092	,307	99,173					
21	,071	,237	99,410					
22	,052	,173	99,583					
23	,045	,150	99,733					
24	,033	,109	99,842					
25	,024	,079	99,921					
26	,016	,054	99,974					
27	,005	,018	99,992					
28	,002	,006	99,998					
29	,000	,002	99,999					
30	,000	,001	100,000					

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Según la varianza total explicada, hay 5 componentes con autovalores mayores a 1, la cual es el número de subvariables hay dentro de una componente con un porcentaje acumulado del 77.063%.

### Matriz de componente rotado<sup>a</sup>

	Componente				
	1	2	3	4	5
i1	,262	,601	,297	,196	,301
i2	,113	,652	,185	,487	,178
i3	,578	,369	,061	,277	,445
i4	,611	,391	,205	,342	-,308
i5	,442	,072	,277	,282	,608
i6	,592	,472	-,043	,214	,125
i7	,542	,026	,305	,542	,257
i8	,199	,483	,086	,512	,300
i9	,820	,288	,170	,026	-,017
i10	,359	-,047	,477	,615	,182
i11	,579	,416	,382	,309	,038
i12	,345	,576	,376	-,138	,275
i13	,135	,196	,918	,155	,124
i14	,294	,313	,194	,737	,194
i15	,500	,253	,359	,116	,682
i16	,398	,274	,527	,326	,173
i17	,624	,538	,145	-,164	,385
i18	,840	,100	-,013	,233	,197
i19	,217	,582	,154	,568	,103
i20	,778	,223	,220	,129	,217
i21	,075	,414	,401	,363	,379
i22	,306	,681	,345	,176	,126
i23	,464	,330	,573	,004	,305
i24	,410	,781	,080	,186	,028
i25	,043	,168	,942	,115	,092



i26	,105	,138	,012	,861	,141
i27	,491	,272	,360	,121	,693
i28	,781	,205	,310	,159	,238
i29	-,056	,149	,027	,301	,757
i30	,801	,234	,099	,386	,128

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 11 iteraciones.

En la matriz de componente rotado se observa los ítems asociados a cada uno de los componentes, de las cuales los ítems 3, 4, 6, 7, 9, 11, 17, 18, 20, 28 y 30 corresponde al componente 1, así también los ítems 1, 2, 12, 19, 21, 22 y 24 corresponden al componente 2, los ítems 13, 16, 23 y 25 corresponden al componente 3, los ítems 8, 10, 14 y 26 corresponden al componente 4, en tanto que los ítems 5, 15, 27 y 29 corresponden al componente 5.

### Confiabilidad con Alpha Cronbach del cuestionario sobre La inteligencia emocional.

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

En la tabla se observa que la confiabilidad se está trabajando con una muestra piloto de 30 encuestas, de las cuales ninguna ha sido excluida.

## Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	30

En la tabla se observa que la prueba alfa de Cronbach es  $\alpha = 0.967$  con un total de 30 ítems, de la cual se considera altamente confiable.

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
i1	87,6500	503,772	,709	,966
i2	87,7750	510,435	,668	,966
i3	87,8000	496,728	,780	,965
i4	87,7000	511,087	,628	,966
i5	87,7000	502,985	,705	,966
i6	87,7000	506,472	,663	,966
i7	87,7750	501,922	,731	,966
i8	87,4500	507,997	,654	,966
i9	87,9000	503,528	,676	,966
i10	87,8750	507,907	,652	,966
i11	87,8250	496,558	,807	,965
i12	87,8500	505,721	,644	,966
i13	87,8250	506,456	,609	,967
i14	87,7500	506,654	,728	,966
i15	87,8250	494,199	,822	,965
i16	87,4750	504,563	,733	,966
i17	87,9250	501,815	,735	,966
i18	87,8500	504,951	,675	,966
i19	87,7750	505,410	,690	,966
i20	87,9500	494,356	,760	,965
i21	87,8250	509,738	,644	,966

i22	87,9000	502,451	,729	,966
i23	87,6500	506,438	,744	,966
i24	87,8750	504,163	,700	,966
i25	87,9750	512,948	,520	,967
i26	88,0500	517,126	,482	,967
i27	87,8250	493,584	,834	,965
i28	87,7750	499,820	,811	,965
i29	87,9500	519,177	,393	,968
i30	87,7250	500,256	,805	,965

## 2.2. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

Validez con análisis factorial confirmatorio del cuestionario sobre el Desempeño laboral.

### Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,417
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2398,737
	gl	741
	Sig.	,000

Las correlaciones parciales entre los ítems son moderadas según la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin KMO = 0.417 y según la prueba de esfericidad de Bartlett es significativo al 1% ( $p < 0.01$ ).

### Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	22,718	58,251	58,251	22,718	58,251	58,251	7,883	20,214	20,214
2	2,976	7,631	65,882	2,976	7,631	65,882	7,633	19,571	39,785

3	1,747	4,480	70,362	1,747	4,480	70,362	4,273	10,957	50,742
4	1,537	3,940	74,302	1,537	3,940	74,302	4,123	10,571	61,313
5	1,387	3,556	77,858	1,387	3,556	77,858	3,929	10,075	71,388
6	1,141	2,925	80,783	1,141	2,925	80,783	3,664	9,395	80,783
7	,999	2,562	83,345						
8	,787	2,018	85,363						
9	,745	1,909	87,272						
10	,623	1,598	88,870						
11	,608	1,560	90,430						
12	,546	1,399	91,830						
13	,468	1,200	93,029						
14	,425	1,088	94,118						
15	,346	,888	95,006						
16	,322	,825	95,831						
17	,270	,692	96,523						
18	,218	,560	97,083						
19	,200	,514	97,597						
20	,154	,394	97,991						
21	,144	,369	98,359						
22	,114	,291	98,651						
23	,095	,243	98,894						
24	,087	,224	99,117						
25	,075	,193	99,310						
26	,060	,155	99,465						
27	,058	,148	99,613						

28	,045	,115	99,728					
29	,035	,089	99,818					
30	,023	,060	99,877					
31	,016	,042	99,919					
32	,013	,034	99,953					
33	,009	,023	99,977					
34	,005	,013	99,989					
35	,002	,006	99,995					
36	,002	,004	99,999					
37	,000	,001	100,000					
38	,000	,000	100,000					
39	,000	,000	100,000					

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Según la varianza total explicada, hay 6 componentes con autovalores mayores a 1, la cual es el número de subvariables hay dentro de una componente con un porcentaje acumulado del 80.783%.

#### Matriz de componente rotado<sup>a</sup>

	Componente					
	1	2	3	4	5	6
i1	,391	,661	,135	,453	,111	,102
i2	,807	,364	,180	,140	,146	,257
i3	,478	,602	,117	,165	,184	,387
i4	,493	,584	,080	-,012	,390	,287
i5	,375	,640	,254	,127	,385	,053

i6	,210	,666	,369	,056	,295	,305
i7	,181	,235	,182	,759	-,036	,348
i8	,184	,188	,194	,347	,357	,706
i9	,129	,072	,309	,546	,378	,567
i10	,595	,295	,102	,356	,562	,023
i11	,796	,270	,275	,135	,340	,129
i12	,171	,742	,244	,282	,346	,093
i13	,247	,701	,293	,333	,287	,049
i14	,593	,372	,230	,478	,306	-,013
i15	,572	,476	,065	,229	,048	,377
i16	,497	,605	,167	,155	,073	,389
i17	,575	,709	,065	,176	,153	,108
i18	,379	,656	,211	,169	,057	,324
i19	,816	,334	,320	,091	,137	,126
i20	,414	,670	,164	,189	-,010	-,008
i21	,797	,265	,136	,243	,029	,187
i22	,513	,499	,133	,217	,159	,358
i23	,680	,365	,121	,164	,143	,380
i24	,515	,463	,048	,102	,441	,401
i25	,301	,327	-,012	,189	,685	,394
i26	,210	,309	,222	-,061	,819	,184
i27	,463	,275	,324	,252	,245	,624
i28	,769	,204	,209	,066	,291	-,015
i29	,211	,606	,169	,224	,223	,105
i30	,183	,128	,338	,378	,621	,168
i31	,132	,355	,226	,727	,087	,085
i32	,240	,215	,725	,223	,406	-,033
i33	,283	,396	,709	,209	-,067	,173
i34	,151	,216	,491	,520	,262	,282
i35	,207	,057	,721	,134	,125	,471
i36	,184	,231	,441	,294	,084	,578
i37	,156	,339	,737	,310	,114	,143

i38	,243	,238	,312	,590	,163	,259
i39	,205	,090	,522	,478	,394	,132

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 12 iteraciones.

## Confiabilidad con Alpha Cronbach del cuestionario sobre el Desempeño laboral.

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

En la tabla se observa que la confiabilidad se está trabajando con una muestra piloto de 30 encuestas, de las cuales ninguna ha sido excluida.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,979	39

En la tabla se observa que la prueba alfa de Cronbach es  $\alpha = 0.979$  con un total de 39 ítems, de la cual se considera altamente confiable.

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
i1	116,1250	754,010	,805	,978
i2	116,2500	744,859	,827	,978
i3	116,1250	757,907	,821	,978
i4	116,1750	760,046	,774	,978
i5	116,1750	753,943	,782	,978
i6	116,2000	751,497	,783	,978
i7	116,7750	738,999	,641	,979
i8	116,9000	739,682	,725	,978
i9	117,3000	731,241	,714	,979
i10	116,2000	743,651	,800	,978
i11	116,2250	749,307	,833	,978
i12	116,2750	747,179	,787	,978
i13	116,2000	743,292	,806	,978
i14	116,2500	742,192	,833	,978
i15	116,2500	755,321	,765	,978
i16	116,1000	758,195	,811	,978
i17	115,9500	758,562	,808	,978
i18	116,1750	755,635	,774	,978
i19	116,1250	750,061	,804	,978
i20	116,3250	757,969	,649	,978
i21	116,3750	752,599	,728	,978
i22	116,1250	754,522	,793	,978
i23	116,2500	755,628	,790	,978
i24	116,1250	756,728	,811	,978
i25	116,2750	756,358	,720	,978

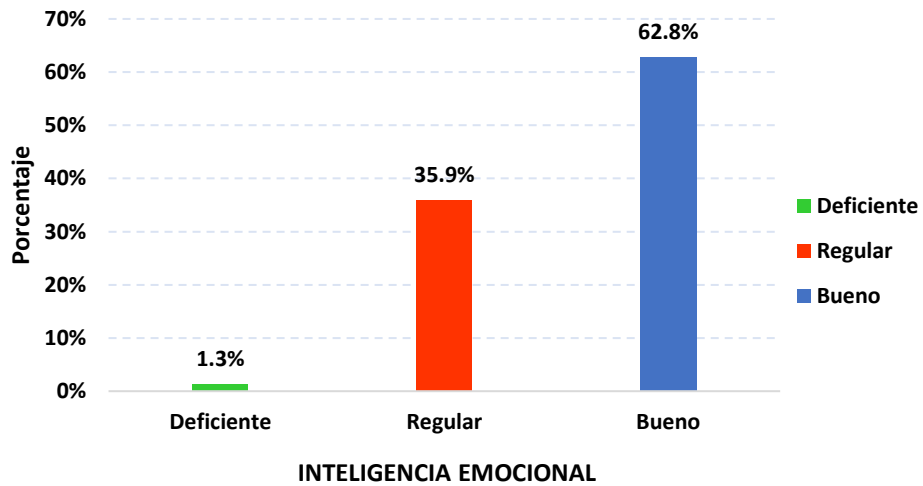


i26	116,2500	759,064	,632	,978
i27	116,8250	734,097	,865	,978
i28	116,3250	755,097	,665	,978
i29	116,5000	751,692	,650	,978
i30	116,9000	753,938	,667	,978
i31	116,8750	760,779	,638	,978
i32	117,1000	748,605	,688	,978
i33	117,0500	750,818	,699	,978
i34	116,9750	746,589	,724	,978
i35	117,1000	751,990	,629	,978
i36	116,9750	754,897	,681	,978
i37	116,8250	749,328	,708	,978
i38	117,0000	750,769	,700	,978
i39	116,9500	752,356	,674	,978

## ANEXO 4

**Figura 1**

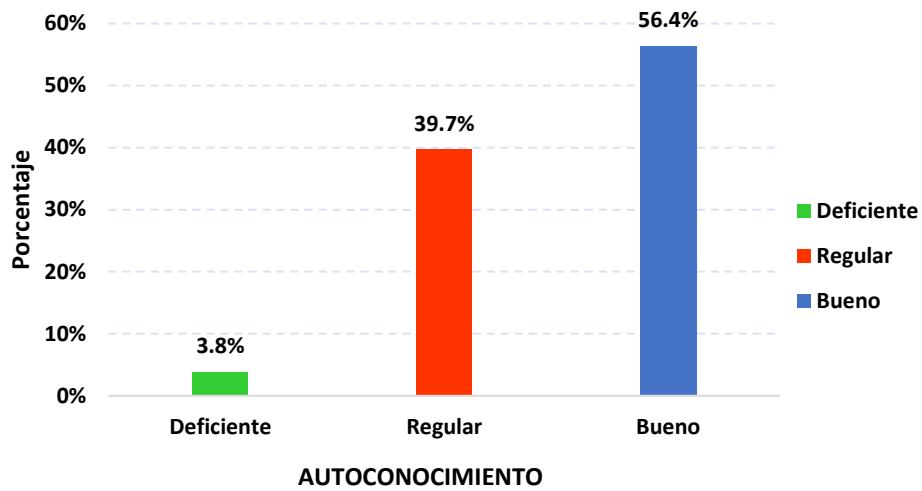
Nivel de inteligencia emocional del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022



Fuente: Tabla 1.

**Figura 2**

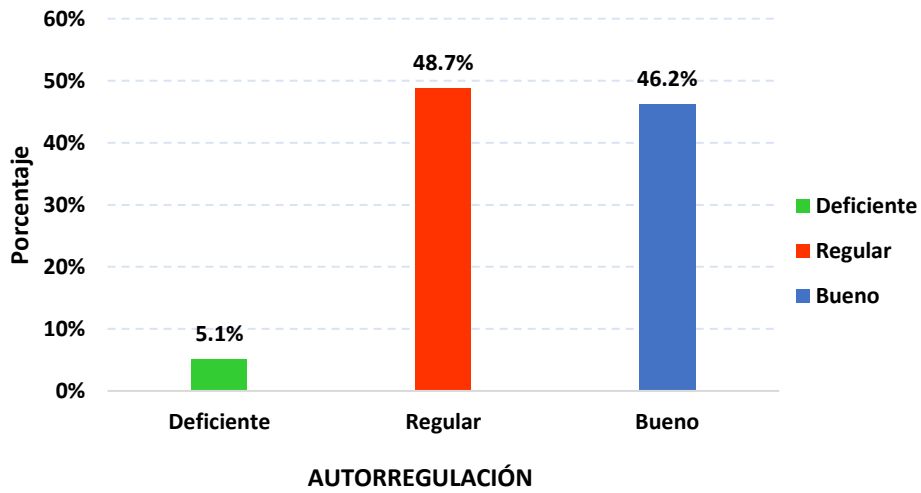
Nivel de autoconocimiento del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022



Fuente: Tabla 2.

**Figura 3**

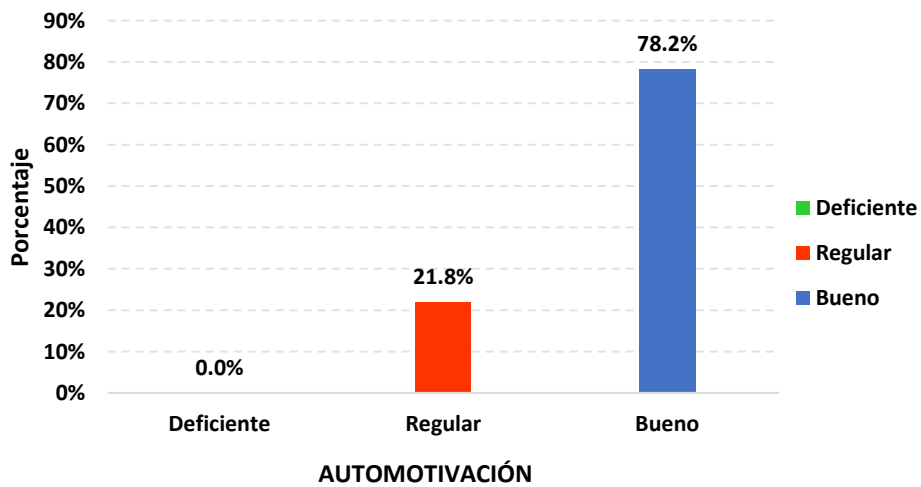
Nivel de autorregulación del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022



Fuente: Tabla 3.

**Figura 4**

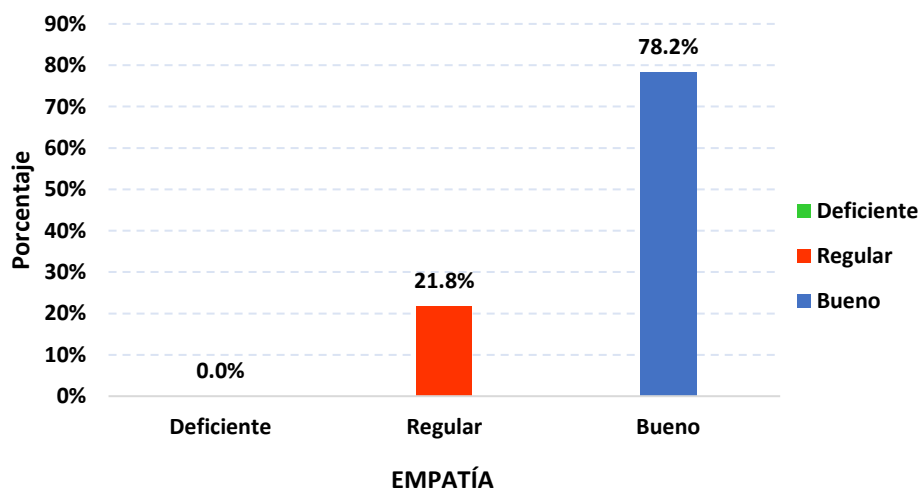
Nivel de automotivación del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022



Fuente: Tabla 4.

### Figura 5

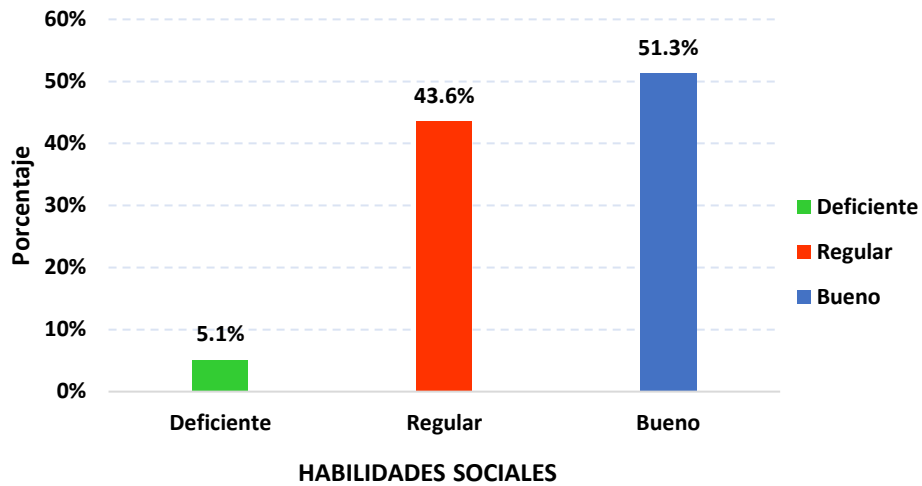
Nivel de empatía del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022.



Fuente: Tabla 5.

**Figura 6**

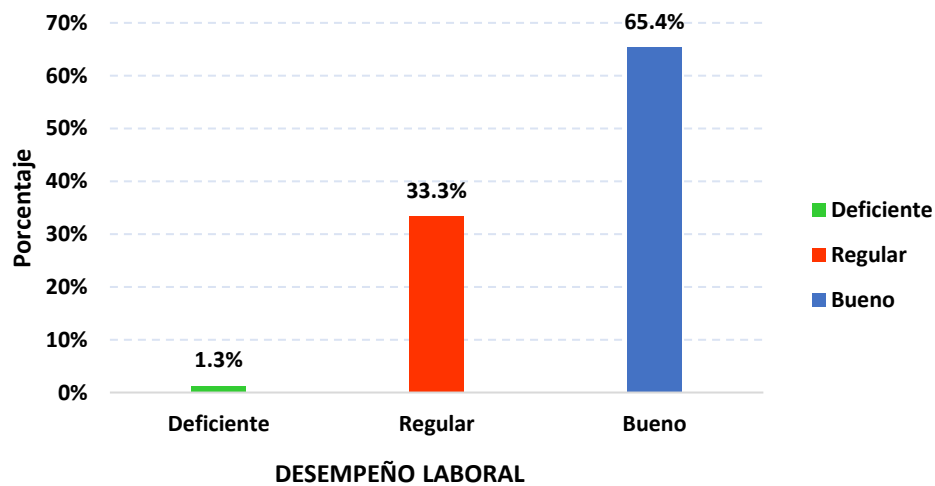
Nivel de habilidades sociales del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022



Fuente: Tabla 6.

**Figura 7**

Nivel de desempeño laboral del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022



Fuente: Tabla 7.

## Prueba de normalidad

**Tabla 8**

Prueba de Normalidad de Kolmogorov Smirnov de la Inteligencia Emocional y el Desarrollo Laboral del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022

PRUEBA DE NORMALIDAD			
VARIABLES / DIMENSIONES	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	0.108	78	0.026
Autoconocimiento	0.099	78	0.057
Autorregulación	0.120	78	0.007
Automotivación	0.191	78	0.000
Empatía	0.191	78	0.000
Habilidades sociales	0.085	78	0.013
Desempeño laboral	0.123	78	0.005

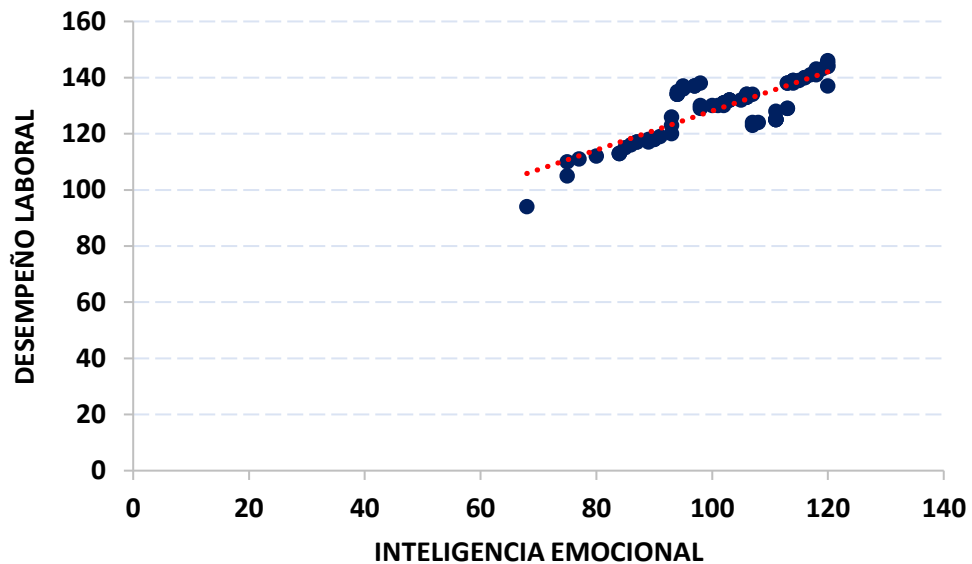
Fuente: Aplicación del Cuestionario de la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral, 2022.

En la Tabla 8 se observa que la prueba de Kolmogorov Smirnov para muestras mayores a 50 ( $n > 50$ ) que prueba la normalidad de los datos de variables en estudio, donde se muestra que los niveles de significancia para las variables y sus respectivas dimensiones son menores al 5% ( $p < 0.05$ ), demostrándose que los datos se distribuyen de manera no normal; por lo cual es necesario utilizar la prueba no paramétrica correlación de spearman, para determinar la relación entre las variables inteligencia emocional y el desempeño laboral.

## Contrastación de hipótesis

### Figura 8

La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022



Fuente: Tabla 9.

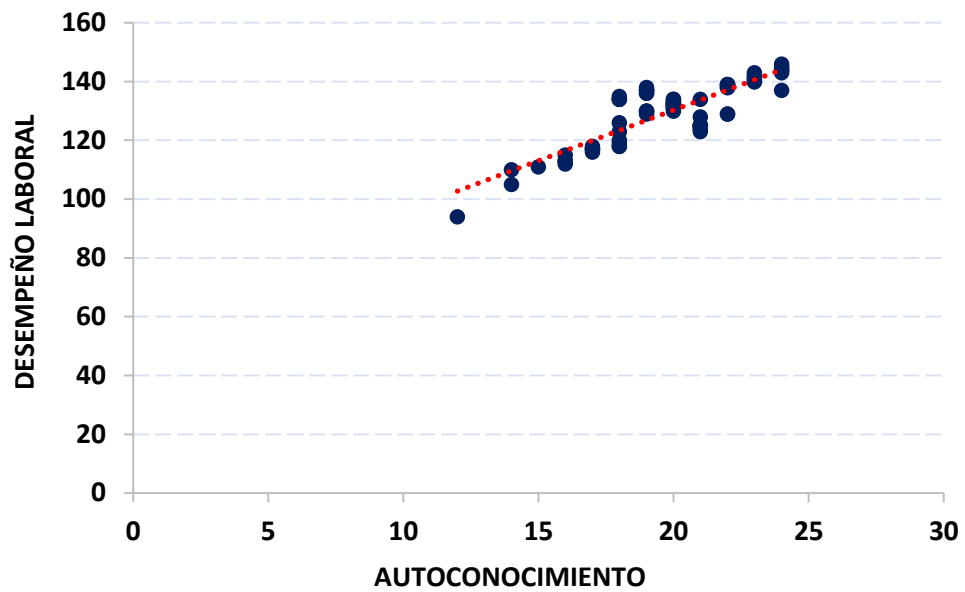
Fuente: Aplicación del Cuestionario de la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral, 2022.

Nota: \*\* La relación es altamente significativa al 1% de significancia (0.01).



**Figura 9**

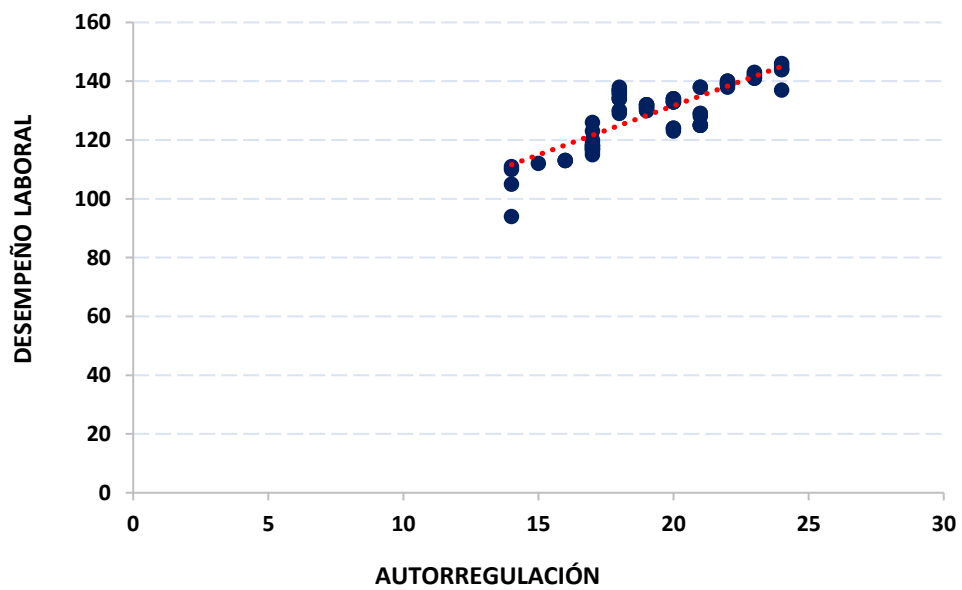
El autoconocimiento y su relación con el desempeño laboral del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022



Fuente: Tabla 10.

**Figura 10**

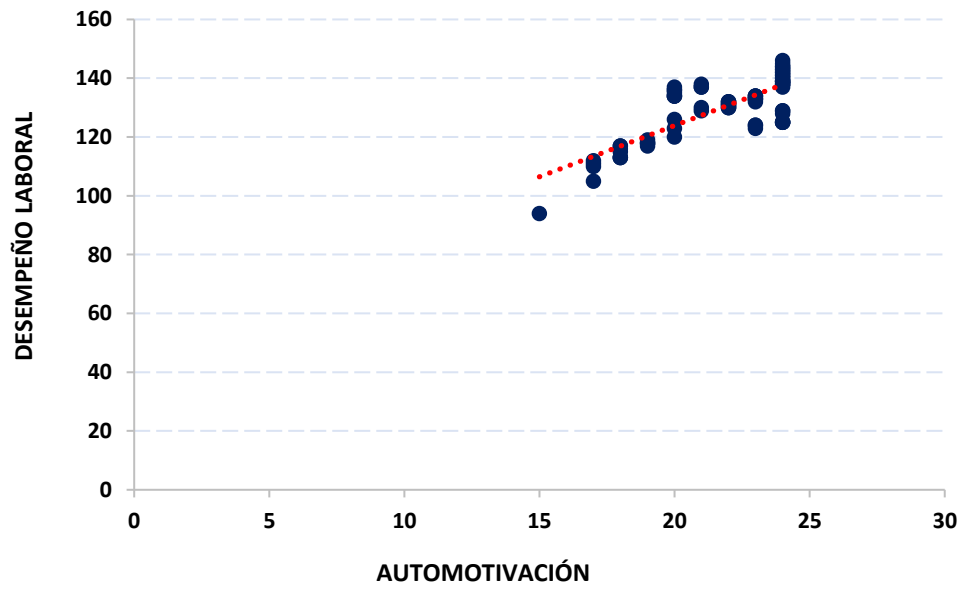
La autorregulación y su relación con el desempeño laboral del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022



Fuente: Tabla 11.

**Figura 11**

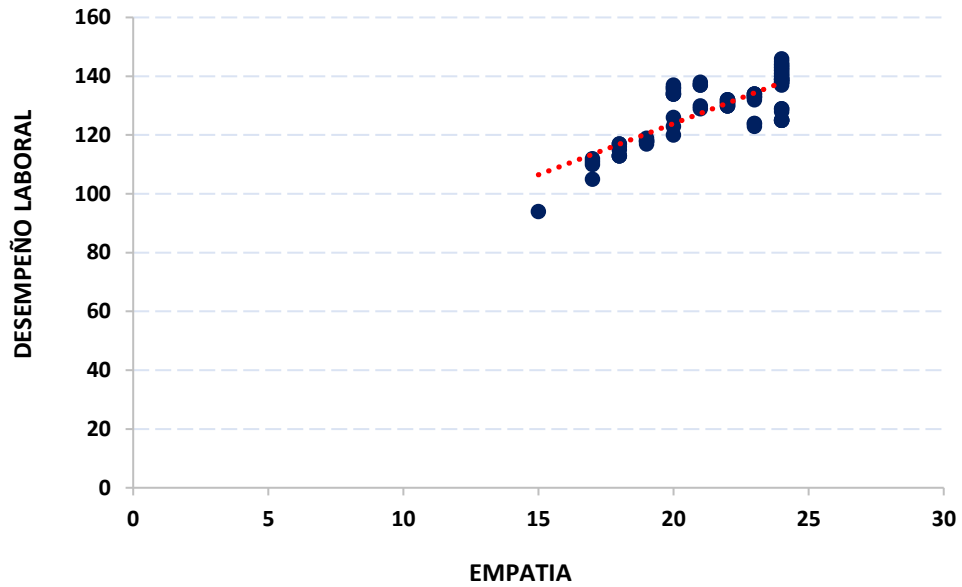
La automotivación y su relación con el desempeño laboral del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022



Fuente: Tabla 12.

**Figura 12**

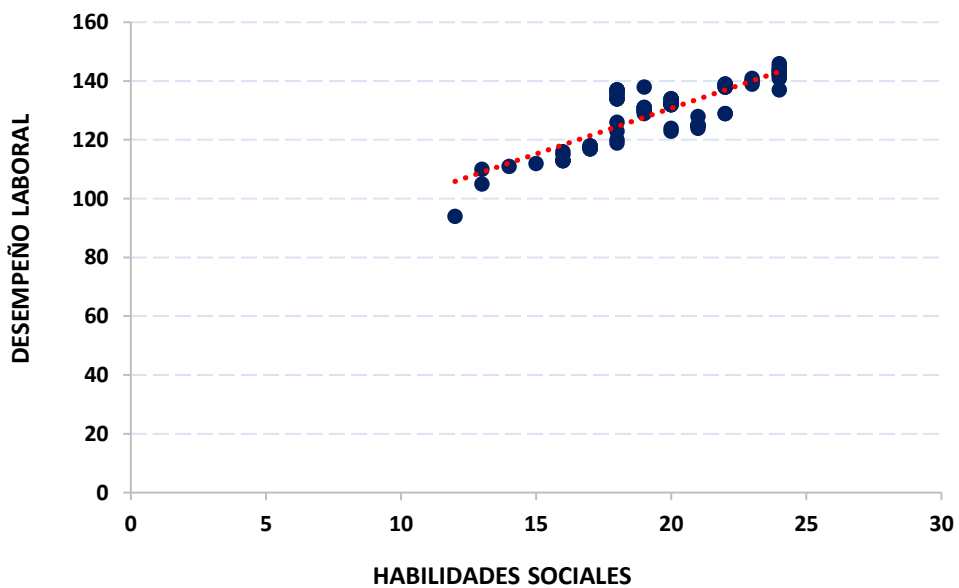
La automotivación y su relación con el desempeño laboral del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022



Fuente: Tabla 13.

**Figura 13**

Las habilidades sociales y su relación con el desempeño laboral del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022



Fuente: Tabla 14.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MEJIA PINEDO DAVIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022.", cuyo autor es CHAVEZ ALBERCA BETSSY CLAYREN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 19 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MEJIA PINEDO DAVIS ALBERTO <b>DNI:</b> 41490146 <b>ORCID</b> 0000-0002-8790-1682	Firmado digitalmente por: DAMEJIAP14 el 05-08- 2022 10:15:29

Código documento Trilce: TRI - 0352596