



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los trabajadores del
Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

Flores Flores Ana Isabel

ASESORA

Dra. Espinoza Rodríguez Olenka Ana Catherine

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano

CHIMBOTE – PERÚ

2017

Página del jurado



Dra. Olenka Ana Catherine Espinoza Rodríguez

Presidenta



Mg. Daniel Gonzales Rueda

Secretario



Dra. Jaela Peña Romero

Vocal

Dedicatoria

A Dios, por iluminarme y brindarme salud para poder elaborar el presente trabajo de investigación.

A mis padres, Rosario y Jacobo y a mis hermanos, en especial a Daniel, por brindarme su apoyo y confianza durante todo el proceso de mi carrera académica y en la realización de mi tesis.

A mi asesora metodóloga Olenka Espinoza Rodríguez y a mi asesor temático Daniel Gonzales Rueda por brindarme su conocimiento, contribuir en mi aprendizaje y en la elaboración de mi investigación.

A mis docentes por ser motores de aprendizaje a lo largo de mi formación profesional.

Agradecimiento

A mis padres por preocuparse en brindarme la mejor educación que estuvo a su alcance y brindarme su amor incondicional.

A los colaboradores que me permitieron tener acceso a la población en estudio y poder obtener los datos que necesitaba a través de la aplicación de mis instrumentos, ya que sin su ayuda no hubiera terminado mi investigación.

A la universidad César Vallejo mi alma mater, por mi formación académica y profesional.

A mis queridas y entrañables amigas Ruth Moreno y Teresa Reyes por su apoyo constante en lo personal y en el desarrollo de esta investigación.

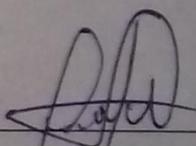
Declaratoria de Autenticidad

Yo Ana Isabel Flores Flores con DNI N° 44170318, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Nuevo Chimbote, Julio del 2017



Ana Isabel Flores Flores

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración.

La Autora.

ÍNDICE

Página del jurado.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de autenticidad.....	iv
Presentación.....	v
Índice.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Trabajos Previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4. Formulación del Problema	36
1.5. Justificación del estudio	36
1.6. Hipótesis	37
1.7. Objetivos	38
II. MÉTODO	40
2.1. Diseño de investigación	40
2.2. Variables, Operacionalización.....	42
2.3. Población	44
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad....	45
2.5. Métodos de análisis de datos.....	49
2.6. Aspectos éticos.....	51
III. RESULTADOS.....	53
IV. DISCUSIÓN	66
V. CONCLUSIONES	72
VI. RECOMENDACIONES	75
VII. REFERENCIAS	78
ANEXOS	

RESUMEN

El presente estudio de investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017. El tipo de estudio fue descriptivo correlacional con diseño no experimental, transversal; la muestra del estudio estuvo conformado por 40 trabajadores de ambos sexos. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, el instrumento para la variable Inteligencia emocional, fue el “Ice de Bar-On” adaptado en el Perú por Ugarriza; la misma que evalúa cinco dimensiones: Intrapersonal, Interpersonal, Adaptabilidad, Manejo de Estrés, Estado de Ánimo; y para la variable desempeño laboral el instrumento fue “Cuestionario de Desempeño Laboral” realizado por el Hospital San José – Callao y adaptado por Flores, que evalúa dos dimensiones: Factores Actitudinales y Factores Operativos. Las encuestas fueron aplicadas en el policlínico de forma individual. La comprobación de la hipótesis se hizo mediante la prueba estadística Rho de Spearman. Se concluyó que un 97.5% del personal del centro de salud posee un nivel promedio de inteligencia emocional, lo que indica que tienen un buen manejo de las situaciones adversas en las que se desenvuelven, el 2.5% están en un nivel bajo. Asimismo, se demostró que el 90% de los evaluados se encuentran en un rango de desempeño bajo, mientras que el 10% en un nivel muy bajo, lo cual debería mejorar, en base a los resultados obtenidos se comprobó que si existe relación entre la Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017.

Palabras claves: Inteligencia emocional, Desempeño laboral, Manejo de estrés, Intrapersonal, Adaptabilidad, Factores actitudinales, Factores operativos.

ABSTRACT

The present study was conducted with the objective of determining the relationship between emotional intelligence and work performance of workers of the Policlínico Víctor Panta Rodríguez in 2017. The type of study was descriptive correlational with non-experimental, transversal design; The sample of the study was formed by 40 workers of both sexes. For data collection, the survey technique was used; the instrument for the variable Emotional Intelligence was the "Bar-On Ice" adapted in Peru by Ugarriza; The same one that evaluates five dimensions: Intrapersonal, Interpersonal, Adaptability, Stress Management, State of Mood; And for the variable labor performance the instrument was "Labor Performance Questionnaire", carried out by the Hospital San José - Callao and adapted by Flores, which evaluates two dimensions: Actitudinal Factors and Operative Factors. The surveys were applied in the polyclinic individually. The hypothesis testing was done using the Spearman Rho statistical test. It was concluded that 97.5% of the health center staff have an average level of emotional intelligence, which indicates that they have a good management of the adverse situations in which they develop, 2.5% are at a low level. Likewise, it was shown that 90% of those evaluated are in a low performance range, while 10% at a very low level, which should improve, based on the results obtained it was verified that if there is a relationship between the Emotional Intelligence and Work Performance in the workers of Policlínico Víctor Panta Rodríguez in the year 2017.

Key words: Emotional intelligence, Work performance, Stress management, Intrapersonal, Adaptability, Attitudinal factors, Operative factors.

I. INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad las organizaciones cuentan con personas eficientes, proactivas, optimistas, fidelizadas con la empresa, demostrando resultados favorables para la organización. La competitividad hoy en día, busca personal intelectualmente y emocionalmente estable, es decir personas capaces de comprenderse a sí mismo, de tener autocontrol sobre sus reacciones y poder modificar sus estados de ánimos en beneficio de la empresa. El propósito debe ser el poder fusionar los dos lados del hombre, la primera es poder desarrollar el lado intelectual, siendo eficiente y eficaz en sus labores de trabajo y la segunda está vinculado con el poder controlar sus emociones.

Las personas en el ámbito laboral, buscan desarrollarse de forma personal y profesional teniendo un desempeño eficiente en sus labores diarias con capacidad de iniciativa, automotivación, comunicación asertiva, proactividad, fidelización con la empresa, empatía, trabajo en equipo, optimismo y autocontrol.

Al hablar de inteligencia emocional, es referirse a la habilidad que poseen los individuos de poder reconocer, percibir, sobre todo dominar las propias emociones para así expresarlo de una forma apropiada y precisa, es tener destreza para poder asimilar y modificar el estado emocional de uno mismo y tolerar las emociones de los demás. También engloba la manera en que nos relacionamos y entendemos nuestro entorno, donde ponemos en manifiesto nuestro: autocontrol, autoconciencia, automotivación, confianza en uno mismo, autorrealización, control de impulsos, entusiasmo y empatía.

Diversos estudios muestran que la inteligencia emocional hace la diferencia en una organización, debido a que, en una organización que

pone en práctica la inteligencia emocional tiene un excelente desempeño laboral y los empleados se sienten satisfechos, viven una vida placentera permitiéndoles relacionarse de forma segura y efectiva.

En el ámbito de los centros de salud, la Inteligencia emocional cumple un papel de suma importancia e interés, debido a que están expuestos constantemente al aumento de la demanda de pacientes, pero sin aumentar el número de personal, lo que genera el aumento de trabajo ocasionando así estrés, cansancio y la desmotivación que es perjudicial desde la perspectiva de la inteligencia emocional.

Se sabe que las emociones suelen crear una predisposición en la forma de actuar, debido a que interfieren con el desempeño laboral, la inteligencia emocional desenvuelve relaciones laborales efectivas y productivas.

Los centros de salud, cuyo fin es el de atender a los pacientes y velar por su salud, necesitan contar con personas altamente calificadas que tengan iniciativa, proactivos, tolerantes, practicar buenas relaciones interpersonales, sepan manejar los conflictos, asertivos y optimistas.

Se estima que cada trabajador pasa en promedio cuarenta horas a la semana trabajando, lo cual hace que las relaciones interpersonales se vean afectados producto de una mala comunicación y falta de manejo de conflictos. Además, existe poca intolerancia, no se encuentran motivados, estas son herramientas que no permiten un trabajo más productivo que contribuya a mejorar el desempeño.

El problema que actualmente se suscita en el policlínico Víctor Panta Rodríguez es que los trabajadores no están poniendo en práctica los componentes de la inteligencia emocional, debido a que existe una falta de conocimiento emocional de sí mismos, falta de asertividad, es decir una comunicación efectiva entre el personal y los pacientes ocasionando

una malas relaciones interpersonales en donde se observa la existencia de antipatía entre los mismos trabajadores, falta de coordinación y colaboración en el trabajo en equipo, falta de automotivación, tolerancia al estrés y manejo de impulsos todo esto relacionando está fallando en el policlínico, esto hace que el desempeño laboral se vea afectado siendo los más perjudicados los pacientes debido a la falta de tolerancia o autocontrol del personal.

Es por ello que en el presente estudio pretende conocer la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez, puesto que cumplen un rol trascendental en el logro del bienestar de los pacientes, por ello su formación, desarrollo personal y profesional con bases científicas y valores humanos cobran importancia al verse reflejados con el desempeño laboral.

Luego de haber abordado la realidad problemática de investigación, se pueden formular las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017?
- ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017?
- ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017?

1.2. Trabajos Previos

Pereira (2012) en su tesis titulada:

Nivel de Inteligencia Emocional y su influencia en el Desempeño Laboral. Se realizó a “Servipuertas S.A”. Guatemala. Con un tipo de estudio descriptivo, se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson, se realizó a 36 empleados. Finalmente concluye que: Los trabajadores poseen inteligencia emocional a un nivel promedio, lo que refleja que pueden controlar situaciones adversas, desfavorables que podría encontrarse dentro de la empresa. El desarrollar las capacidades emocionales otorga a las personas el instrumento para optimizar su desempeño, asimismo, el poder manejar sus emociones y conseguir el éxito facilitando la automotivación, confianza en sí mismo e identificación en su puesto de trabajo. Los empleados de la empresa Servipuertas S.A. tienen un nivel apropiado de desempeño laboral, el cual cubre las expectativas de los altos mandos de la organización, esto demuestra que realizan más de lo que su función les determina logrando superar los estándares requeridos de la empresa. Por ello, la inteligencia emocional no influye ni determina el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa (p. 63).

Zárate (2012) en su tesis titulada:

Inteligencia Emocional y la Actitud de los colaboradores en el Ambiente Laboral. Guatemala. La muestra constó de 80 colaboradores tanto hombres como mujeres, que tienen edad entre 18 a 65 años, el estudio de investigación fue correlacional y el instrumento que se utilizó para la inteligencia

emocional fue la prueba psicométrica CE, asimismo, para establecer el nivel del ambiente laboral, se aplicó una encuesta. Finalmente concluye que: Sí existe influencia de la inteligencia emocional como componente transcendental en las empresas, que se ven reflejados en el entorno profesional y/o laboral lo cual determinan la eficiencia y eficacia en cuanto a las labores que realizan para mejorar la competitividad de la organización. En la gran mayoría de trabajadores se corroboró que tanto la inteligencia emocional como la actitud y el clima laboral son algunas de las causas que contribuyen a tener insatisfacción laboral, ello se confirma cuando indican que para cualquier empleado el jefe puede colaborar tanto a la satisfacción como a la insatisfacción laboral de acuerdo al trato que ofrezca. Se evidenció que en un pequeño grupo de empleados existe falta de motivación, esto debido a que los jefes no les permiten expresar sus ideas y poder hacer sugerencias, situación que les causa incomodidad, perjudicando de esta forma el ambiente laboral. Los resultados de esta investigación mostraron que la incapacidad para dominar las emociones, ocasiona que en las organizaciones surjan conflictos que provocan una pérdida de la moral laboral y una disminución en el desempeño laboral de los empleados (p.110).

Saldaña (2014) en su tesis titulada:

Inteligencia Emocional y su influencia en el Desempeño Laboral de la Unidad Microfinanciera Credimujer Región “La Libertad” de la ONG Manuela Ramos. Trujillo. El estudio se aplicó a 15 empleados, su diseño fue descriptivo correlacional - no experimental. Utilizo la técnica de la encuesta. Finalmente concluye: La Inteligencia Emocional influye de forma significativa con el Nivel de Desempeño Laboral de los

trabajadores de la ONG Manuela Ramos - CrediMujer “La Libertad”, Trujillo 2014, debido a que teniendo una excelente inteligencia emocional podrá lograr un gran desempeño laboral. Se demostró que, en el Componente Interpersonal, el cual es importante e inevitable para poder tener una interrelación con los clientes y usuarios, no se obtuvo un nivel excelente, a lo cual se demuestra que este componente social aún no se pone en práctica en el personal.

Mamani (2014) en su tesis titulada:

Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en la Micro Red José Antonio Encinas – Puno 2013. Con un tipo de estudio descriptivo correlacional con diseño no experimental, transversal; la población y muestra del estudio estuvo constituido por 31 enfermeras. Se usó como técnica de recolección de datos la encuestas, y la herramienta de medición para la variable independiente, fue el “Ice de Bar-On”, que evalúa cinco escalas: Intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de tensión, ánimo general; mientras que para la variable dependiente se utilizó el “cuestionario de Satisfacción laboral” realizado por Melia y Peiro, que fueron aplicados en el centro de trabajo de cada profesional de enfermería de forma individual, finalmente concluye que: Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de enfermería en la micro Red Jose Antonio Encinas – Puno 2013.

Los niveles de Inteligencia Emocional se encuentran dentro del nivel promedio siendo el 58% de enfermeras, 32.3% nivel bajo, y solo el 9.7% nivel alto, por lo que se afirma que más de la mayoría tendría favorables actitudes,

estando siempre positivos, realizando un buen trabajo viéndose reflejado en el desarrollando de sus competencias y habilidades para desempeñarse con éxito ante las exigencias y presiones de su entorno, adoptando conductas favorables ante las diversas presiones que se suscitan en el centro de trabajo, logrando muchas veces adaptarse al cambio y poder llegar a controlar favorablemente la tensión. Los profesionales de enfermería en su mayoría se encuentran satisfechos con los factores intrínsecos siendo el 41.9% de enfermeras que se sienten medianamente satisfechas, el 32.3% están satisfechas y solo el 25.8% están insatisfechas.

Sobre la relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral se encontró que el 32.3% de enfermeras tiene un nivel promedio de inteligencia emocional, y esta medianamente satisfecha, y el 22.6% con inteligencia emocional de nivel bajo se encuentra insatisfecha; mientras que el 6.5% con inteligencia emocional de nivel alto está satisfecha. Por ello se comprobó la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería (p.68).

Escobedo (2013) en su tesis titulada:

La Inteligencia Emocional de los trabajadores de la empresa Transporte Juvier S.A.C. y Desempeño Laboral. Huamachuco. Su estudio fue descriptivo -correlacional, se realizó a 20 trabajadores, la técnica de estudio fue la observación y la encuesta. Finalmente concluye que: Transporte Juvier S.A.C. pone en práctica en cada una de las labores asignadas la Inteligencia emocional, el cual se demuestra diariamente en las funciones que desempeñan en la empresa. Es importante la inteligencia emocional debido a

que ocupan un rol primordial sobre las reacciones que se tienen ante diversas circunstancias conflictivas que pone de manifiesto la inteligencia emocional para reaccionar de una forma adecuada y empática. La Inteligencia Emocional influye directamente en nuestros quehaceres diarios, es decir, en nuestras actividades cotidianas ya sea en lo personal, laboral y familiares, ya que como seres humanos es éste aspecto el que nos hace diferentes (p.69).

Matassini (2013) en su tesis titulada:

Relación entre Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en los Docentes de una Institución Educativa Pública de la Perla – Callao. Se realizó un estudio de investigación tipo descriptivo – correlacional, la muestra fue no probabilística. Finalmente se concluye que: Existe una relación estadística significativa entre la variable inteligencia emocional y la variable clima organizacional de los docentes de la institución educativa del distrito de “La Perla, Región Callao”, donde se aprecia un alto grado de inteligencia emocional al igual que un alto grado de clima organizacional.

Asimismo, se comprobó que existe una relación significativa entre la dimensión intrapersonal con el clima organizacional, esto debido a que los empleados pueden autorregularse, conocerse a sí mismos y manejar sus emociones propias y ajenas haciendo que exista un mejor clima organizacional dentro de la institución educativa.

Por otro lado, no existe ninguna relación significativa entre la dimensión interpersonal y el clima organizacional, debido a que las relaciones interpersonales no cambian el clima organizacional de la institución educativa. Sin embargo, existe una relación positiva y significativa entre la dimensión

adaptabilidad y el clima organizacional, que se ve reflejado en la predisposición de los empleados a adaptarse a los cambios que contribuirán a mejorar el clima organizacional (p.71).

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Inteligencia emocional

Valls (2000) manifiesta que inteligencia emocional es “el inteligente uso de las emociones. El ser humano hace intencionalmente que sus emociones trabajen para su beneficio utilizándolas de manera que le ayuden a guiar su conducta y sus procesos de pensamiento, de manera que produzca mejores resultados”.

El autor aduce a que las personas que hacen uso de la inteligencia emocional logran desenvolverse mejor y obtener buenos resultados en el ámbito laboral y personal.

Carrión (2001) sostiene que:

La inteligencia emocional considera el dominio emocional, la motivación, la perseverancia, la disciplina y la comprensión hacia los otros. La persona emocionalmente inteligente es consciente de sí misma, vive el aquí y el ahora, no permitiendo que alguna emoción destruya o altere su equilibrio.

Se refiere a que la habilidad de cada individuo que pone en práctica su inteligencia emocional la manifiesta conociéndose a sí mismo, el poder entender, reconocer, autocontrolar las emociones y expresarlas de forma positiva.

“La Inteligencia Emocional podría definirse como la capacidad que tiene una persona de manejar, entender,

seleccionar y trabajar sus emociones y las de los demás con eficiencia y generando resultados positivos” (Goleman, 2004).

Es decir, la inteligencia emocional ayuda a expresar las emociones de forma adecuada y poder auto controlar cualquier reacción inapropiada.

Robbins (2004) indica que “Inteligencia emocional es el conjunto de capacidades y habilidades, competencias que influyen en la capacidad de una persona de enfrentar las exigencias y presiones de su entorno”.

El saber reconocer y tener la capacidad de poder controlar las emociones ayudara a poder afrontar problemas en el futuro y poder tomar buenas decisiones, no dejándose llevar por los impulsos.

Según lo que indica Grewal y Salovey (2006) “la capacidad para percibir los sentimientos propios y los de los demás, distinguir entre ellos y servirse de esa información para guiar el pensamiento y la conducta de uno mismo” (p.13).

Esto dice que al hacer uso de la inteligencia emocional nos autorregulamos al poder expresarnos, debido a que dominamos nuestros sentimientos y emociones, y podemos conocer los sentimientos de los demás, todo esto siempre y cuando se logre aprender la habilidad de razonar con las emociones.

Por su parte Goleman (2008) define inteligencia emocional “como la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos al trabajar con otros; plantea que es un sentimiento que afecta a los propios pensamientos, estados psicológicos, estados biológicos y voluntad de acción”.

Esto deduce que las personas que pueden controlar sus emociones, distinguir tanto sus sentimientos y los ajenos, hacen

uso de la inteligencia emocional, en donde se pone en práctica un buen manejo de sentimientos, automotivación, tenacidad.

“La inteligencia emocional se relaciona con la capacidad de reconocer los propios sentimientos, los sentimientos de los demás y la motivación para conducir las relaciones con nosotros mismos y con los demás adecuadamente” (Londoño, 2009).

Las personas que hacen uso de la inteligencia emocional se comunican asertivamente, generan empatía y hacen uso del liderazgo y la automotivación, esto hace que la relación con los demás sea más placentera.

Extremera P. y Fernández Berrocal (2016) manifiesta que es la “capacidad de percibir, comprender y regular las propias emociones y las de los demás” (p. 25).

Toda persona capaz de conocer sus propias emociones podrá percibir las emociones de los demás y así poder reaccionar de forma apropiada generando buenas relaciones con los demás.

Modelo de Habilidades de Mayer y Salovey (1997) son:

La Percepción, evaluación y expresión de las emociones se refiere a las habilidades de poder percibir con exactitud las propias emociones y las ajenas (Mayer y Salovey, 1997).

Es decir, conocer las emociones expresadas de forma verbal, gestual o corporal, así mismo tener la habilidad de exteriorizarlas de una manera apropiada.

“La emoción como facilitadora del pensamiento, esta habilidad trata de cómo las emociones intervienen sobre el pensamiento y sobre la forma de procesar la información” (Mayer y Salovey, 1997).

Los autores manifiestan que las emociones van a mejorar el pensamiento logrando procesar información importante y generando emociones positivas para poder afrontar y resolver problemas tomando las mejores decisiones.

“La Comprensión emocional reconoce a dos habilidades: la primera es la habilidad para etiquetar las emociones y la segunda es la habilidad para entender las relaciones vinculadas con las emociones” (Mayer y Salovey, 1997).

Por tanto, el poder comprender las emociones ayuda a poder actuar de forma adecuada, y poder tomar mejores decisiones.

Regulación de las emociones hace referencia a la habilidad más complicada debido a que es poder saber manejar nuestra propia reacción emocional ante situaciones adversas (Mayer y Salovey, 1997).

El saber manejar, controlar y regular las emociones hace que una persona emocionalmente inteligente sepa cómo reaccionar ante situaciones adversas que se le presente y no dejarse llevar por sus impulsos.

Modelo Mixto de Goleman (1998) concibe cinco competencias emocionales, describe que la primera competencia es la consciencia de sí mismo, aduciendo que:

“Es la habilidad de poder conocer lo que sentimos en diversos momentos y usar nuestra capacidad para tomar decisiones basadas en una evaluación realista de nuestras capacidades y en una sensación bien asentada de confianza en nosotros mismos” (p.350).

Por ello, se debe ser consciente sobre los propios estados intrínsecos. Solo quién sabe cómo se siente y porque se siente así puede manejar sus emociones, conocerse a sí mismo y poder tener el control de las emociones de forma consciente.

La segunda competencia es la Autorregulación que es “manejar nuestras emociones para que faciliten la tarea que estemos llevando a cabo y no interfieran con ella; ser conscientes y demorar la gratificación en nuestra búsqueda de objetivos; ser capaces de recuperarnos prontamente del estrés emocional” (Goleman, 1998, p.350).

La autorregulación se manifiesta cuando uno puede controlar los sentimientos en el momento que sean necesarios y no se deja llevar por los impulsos y pone en práctica la tolerancia.

La tercera competencia es la motivación que es “utilizar nuestras preferencias más profundas para encaminarnos hacia nuestros objetivos, ayudarnos a tomar iniciativas, ser más eficaces y perseverar a pesar de los contratiempos y las frustraciones que se presenten” (Goleman, 1998, p.350).

Lo que el autor manifiesta es que el poder automotivarnos genera que las personas puedan lograr los objetivos y metas tanto personales como laborales sin importarles las dificultades que puedan suscitar debido a que siempre están dispuestos a asumir diversos retos sin importar las trabas que se les presente.

La cuarta competencia es la Empatía que es “darse cuenta de lo que están sintiendo las personas, ser capaces de ponerse en su lugar y cultivar la relación y el ajuste con una amplia diversidad de personas” (Goleman, 1998, p. 350).

El autor se refiere a que la empatía es saber reconocer las emociones, preocupaciones ajenas y poder colocarse en el lugar de los demás y lograr mantener una buena relación con las personas.

La quinta competencia es el control de las relaciones que hace referencia a “manejar bien las emociones en las

relaciones, interpretando adecuadamente las situaciones y las redes sociales; interactuar fluidamente; utilizar estas habilidades para persuadir, dirigir, negociar y resolver disputas; cooperar y trabajar en equipo” (Goleman, 1998, p.350).

Las habilidades sociales se manifiestan cuando existe interrelación con los demás y poder controlar y resolver conflictos utilizando la habilidad de persuasión y negociación.

El Modelo Mixto de Bar-On define que:

La inteligencia emocional es un conjunto de habilidades y conocimientos emocionales que se demuestran de forma efectiva cuando se afronta diversos conflictos que se suscitan en la vida cotidiana. Es la habilidad y capacidad de poder comprender, ser consecuente, tener autocontrol y expresar las emociones de una forma precisa y apropiada (Fulquez, 2010).

Debido a lo que el autor dice la forma como se va a manifestar la inteligencia emocional ante diversas situaciones está relacionado con las características de la personalidad, y la capacidad de conocer y expresar nuestras propias reacciones como también poder reconocer las emociones de los demás.

Según Bar-On un individuo que tiene inteligencia emocional es la que se conoce y puede entenderse así mismo, de la misma forma puede relacionarse con los demás y puede afrontar con éxito las adversidades que se presenten en la vida cotidiana, retos y exigencias. Las personas emocionalmente inteligentes son habitualmente optimistas, realistas, adaptables y triunfantes ante la solución de conflictos y pueden afrontar situaciones de estrés, sin dejarse llevar por los impulsos evitando así perder el control (Bar-On, 2000).

El autor hace referencia a que una persona que pone en práctica su inteligencia emocional desarrolla sus relaciones interpersonales así mismo logra conocerse a sí misma y de esa forma puede identificar sus fortalezas y debilidades.

El modelo mixto que describe Bar-On tiene cinco componentes de la inteligencia emocional (Bar-On, 2000).

El primer componente es Intrapersonal que se manifiesta teniendo la habilidad de poder ser consciente y entender nuestros propias emociones y sentimientos, es conocer tanto las fortalezas como las debilidades que uno posee y poder exteriorizar los sentimientos de manera adecuada sin perjudicar a nadie. Comprende cinco subcomponentes: Conocimiento emocional de sí mismo, autoestima, asertividad, autorrealización e independencia (Bar-On, 2000).

El conocerse así mismo, hace que la persona sea consciente de las capacidades que posee y saber manejar de forma adecuada cualquier situación que se presente de una forma constructiva y poder tomar decisiones adecuadas.

Para Salovey y Mayer (1990) la relación Intrapersonal es “el conocimiento de las propias emociones, la habilidad de poder asimilar y controlar las emociones, teniendo la habilidad y destreza de poder automotivarse”.

Es decir, es conocer nuestro yo interior, tener la capacidad de manejar el estrés poder expresar nuestros sentimientos sin dañar los sentimientos de los demás y poder motivarnos.

El segundo componente es Interpersonal, que es habilidad de ser consciente de las emociones de los demás, de poder conservar la colaboración y cooperación de una forma positiva y establecer buenas

relaciones con las personas del entorno. Consta de tres subcomponentes: La Responsabilidad social, las relaciones interpersonales y la Empatía (Bar-On, 2000).

Trata sobre la habilidad que se tiene al poder establecer y mantener relaciones satisfactorias con los demás generando una satisfacción que incluye intercambios sociales agradables, provechosos y afectivos. Pero también contribuyendo con la comunidad, respetando las normas sociales y desarrollar proyectos en beneficio de la sociedad. La empatía la demostramos reconociendo los sentimientos de los demás, apreciándolos y respetándolos.

Para Gardner (2005) alude que es la habilidad de poder discernir y manifestarse de una forma precisa y adecuada, manejar el temperamento y los deseos de otras personas.

El autor manifiesta que quien desarrolla la inteligencia interpersonal es aquella que tiene buenas habilidades sociales y genera empatía, se relaciona bien con los demás.

El tercer componente es de Adaptabilidad, en donde se pone en práctica la habilidad de poder responder de forma positiva a los cambios que se nos presenta en nuestro entorno, cambios tanto personales como interpersonales en donde se tiene la predisposición de poder adaptarse para obtener una mejora. Tiene tres subcomponentes: La Solución de problemas, la Prueba de la realidad y la Flexibilidad (Bar-On, 2000).

Este componente se refiere sobre lo importante que es comprender las dificultades y problemas para así poder resolverlos, afrontarlos, sin salirnos de la realidad y siendo flexibles y no mostrar rigidez ante los cambios.

Bar-On citado por Ugarriza y Pajares (2006) sostiene que “la adaptabilidad permite apreciar cuán exitosa es la persona para adecuarse a las exigencias del entorno, evaluando y enfrentando de manera efectiva las situaciones problemáticas”.

Es decir, toda persona que esté dispuesta a adaptarse al cambio va a aprovechar mejor las oportunidades que se le presentan en el entorno y va a poder afrontar diversos obstáculos que se le presente.

El cuarto componente es el Manejo de Estrés que se define como la capacidad de tener una visión siempre positiva y optimista, saber manejar y controlar las propias emociones. Comprende los siguientes subcomponentes: Tolerancia al estrés, Control de impulsos (Bar-On, 2000).

Este componente involucra el poder hacer que las emociones trabajen a favor de nosotros y no dejarse llevar por los impulsos y ser tolerantes ante la carga de estrés que se pudiera tener.

El quinto componente es el de Estado de Ánimo general, que es la capacidad de poder gozar y disfrutar de las personas que nos rodean y también de nosotros mismo, es decir de la vida en general y poder sentir satisfacción de las cosas que nos suceden. Comprende la felicidad y el optimismo (Bar-On, 2000).

El autor refiere que nuestro estado de ánimo general, contribuye a que podamos ser feliz y poder deleitarse de las cosas que nos brinda la vida hace que nos sintamos placenteros, disfrutar de la felicidad, prosperidad, estar siempre optimista ante las cosas difíciles que nos puedan suceder hace que las podamos afrontarlos y resolverlos sin tener que perjudicar nuestro bienestar.

Para Moya (2003) el estado de ánimo surge cuando el hombre tiene vivencias tanto positivas como negativas, según las características de su personalidad, de los hechos que le acontece en su día a día.

Moya se refiere que un estado emocional puede permanecer durante un determinado tiempo, que refleja vivencias afectivas y emocionales que se están teniendo.

1.3.2. Desempeño Laboral

Gubman (2000) afirma que “el desempeño laboral es la manera como los empleados entregan valor y contribuyen en el logro de los objetivos que se les han asignado”.

Es decir, el desempeño laboral se demuestra en los resultados obtenidos del trabajo que realizan los empleados, las acciones que ponen en marcha para lograr las metas trazadas en la empresa, ello es fácil de apreciar mediante la observación y los resultados esperados por la empresa.

Para Davis y Newtrons (2000) “los elementos del desempeño son las siguientes: capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño”.

Para este autor los elementos del desempeño laboral tienen que ver con poner en práctica todos sus conocimientos y habilidades como también las relaciones interpersonales, ser proactivos, con capacidad de adaptación a los cambios, ser asertivos y poder realizar trabajos en equipo.

Según Mondy y Noe (2005) afirman que “el desempeño laboral se refiere a cada uno de los procesos de la

organización que determinan el nivel de calidad con el que los empleados y los equipos desempeñan sus funciones” (p. 175).

El autor plantea que el desempeño laboral de los empleados hace que la organización goce de eficiencia en las diversas funciones que realiza en determinados momentos lo que genera que la organización sea competitiva teniendo una buena productividad gracias a los esfuerzos puestos en práctica por parte de los empleados.

Fernández (2005) menciona que el desempeño laboral “es el alineamiento de los objetivos personales con los de la organización y que puede medirse mediante una estructura definida, comunicada y aceptada de metas, objetivos y estándares de resultados esperados”.

Es decir, el desempeño laboral refleja el rendimiento laboral de los trabajadores, así mismo el ser eficaz en las labores garantizando resultados prósperos y favorables para la organización, llegando a cumplir con los objetivos y metas trazadas.

Según Chiavenato (2007) el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”.

El autor se refiere a que el desempeño se va a ver reflejado en los resultados obtenidos en la labor que realizan y así generar competitividad en la organización.

Stoner (1994, citado por Ruiz, Silva y Varga, 2008) manifiesta que el desempeño laboral es “la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad” (p. 427).

El nivel de desempeño laboral de las organizaciones se observa y comprueba cuando los empleados logran alcanzar las metas trazadas de cada puesto de trabajo en el cual se desenvuelven esto en su conjunto genera que la organización logre un trabajo eficaz.

Jiménez (2011) conceptualiza el desempeño laboral como “el proceso que facilita la ejecución de las estrategias que permiten la mejora continua de la organización y lo percibe como una visión positiva de las personas, que ayuda a reforzar conductas e incorporar variables en las conductas no deseadas” (p.102).

El autor menciona que el desempeño laboral es la conducta o actuación de los empleados para llegar a cumplir con las exigencias que demanda las funciones del puesto que desempeñan.

Chiavenato (2000) argumenta que el desempeño de las personas en el trabajo es evaluado por medio de dos factores que son:

Factores actitudinales

La Disciplina, “es el conjunto de acciones tendiente a lograr el acatamiento del código de conducta en la organización, por parte de todos sus colaboradores” (Chiavenato, 2000, p. 367).

Lo que el autor aduce es que la disciplina dentro de las organizaciones se debe de cumplir conforme este estipulado en sus normas de conducta que debe de ser acatado por todos los empleados.

La Actitud cooperativa es cuando se pone énfasis en los puntos de afinidad dentro de un equipo de trabajo, para

generar solidaridad y sobre todo compañerismo (Chiavenato, 2000, p. 367).

Es decir, la predisposición para poder cooperar dentro de un determinado grupo en donde cada individuo muestre compañerismo para poder realizar con éxito las cosas propuestas.

Chiavenato (2000) manifiesta que Iniciativa “es la predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje, apoyado en la autorresponsabilidad y la proactividad” (p. 367).

Lo que el autor aduce es que el tener iniciativa dentro del ámbito laboral hace que las cosas salgan mejor siendo proactivos que es lo que busca el mercado competitivo de hoy en día.

Responsabilidad, es el cumplimiento de las obligaciones (Chiavenato, 2000, p. 367).

Es decir, el ser responsable es poder cumplir con todas las tareas asignadas a un determinado tiempo.

La Orientación a resultados, es responder de forma eficiente para lograr los resultados esperados por la organización (Chiavenato, 2000, p. 367).

Todas las organizaciones buscan personal con orientación a resultados debido a que son personas que cumplen con sus funciones en el ámbito laboral otorgando resultados beneficiosos para la organización donde se desenvuelven.

Factores operativos

Conocimiento del trabajo, es la comprensión de las tareas y de los procedimientos y técnicas del trabajo que se realiza (Chiavenato, 2000, p. 367).

Es decir, el poder saber y comprender cuales son las tareas y/o funciones que se debe de realizar en un puesto de trabajo.

Calidad “es un objetivo alcanzable, es un esfuerzo continuo de mejorar. Es un resultado positivo, hacer bien las cosas” (Chiavenato, 2000, p. 367).

La calidad es lo que las organizaciones buscan desarrollar cada día más en la labor que sus empleados realizan, es decir que puedan realizar bien las cosas minimizando errores.

Exactitud “es el resultado logrado que se pretendía, asimismo implica la inexistencia del error o del fallo” (Chiavenato, 2000, p. 367).

Como bien lo expresa el autor la exactitud en las empresas es que no exista el error.

El Trabajo en equipo, es la habilidad de poder trabajar junto a grupo de individuos para alcanzar metas en común. (Chiavenato, 2000, p. 367).

Es poder tener la habilidad de realizar un buen trabajo junto con otras personas, de relacionarse de forma efectiva para lograr con éxito las metas propuestas.

Para Koontz y Weihrich (2004) “número reducido de personas con habilidades complementarias comprometidas con un propósito común, una serie de metas de desempeño y un método de trabajo del cual todos son responsables”.

El autor manifiesta que un trabajo en equipo se realiza con un determinado grupo de personas que son responsables que cuentan con las mismas habilidades uno del otro para poder realizar bien el trabajo que deben realizar, mejorando así su desempeño.

“Liderazgo es la influencia ejercida en una situación, orientada a la consecución de uno o diversos objetivos específicos mediante el proceso de comunicación humana” (Chiavenato, 2000).

Lo que nos manifiesta el autor es que el liderazgo se ve reflejado cuando una persona ejerce y toma el control en el desarrollo de las funciones grupales.

Según Davis y Newstrom (2004) es “el proceso de dirigir las tareas laborales de los integrantes de un grupo y poder influir en ellas para alcanzar con los objetivos esperados” (p.17).

Como aducen los autores el liderazgo se da cuando una persona ejerce control, influencia sobre un grupo para poder dirigir al equipo en la ejecución de las metas planteadas en la organización.

El desempeño se evalúa mediante dos factores los cuales describen bien lo que se tomará en cuenta al momento de aplicar la evaluación, dichos factores engloban criterios bien definidos que ayudará a la organización ha observar en qué estado se encuentra el desempeño de sus colaboradores.

1.3.2.1. Evaluación el desempeño

Según Robbins (2004) al evaluar el desempeño se toma en cuenta ciertos criterios como; orientación a resultados, que se ven reflejados con su productividad, es decir, en sus niveles de producción, volumen de las ventas y eficiencia.

Los criterios a evaluar tienen relación directa con la productividad que se ven reflejados en el comportamiento de los empleados y la su orientación a resultados sobre su trabajo, por lo que esto genera que la organización alcance a ser eficiente en el rubro en el cual se desempeña.

Pereira (2012) define que la evaluación reduce la incertidumbre del empleado al proporcionarle retroalimentación de su desempeño y busca la consonancia porque permite intercambiar ideas para lograr la concordancia de conceptos entre el trabajador y su jefe. Al evaluar el desempeño se debe mostrar al empleado lo que las personas piensan de su trabajo y de su contribución a la organización y al cliente (p. 24).

Las evaluaciones de desempeño reflejan el rendimiento de los trabajadores, las habilidades y destrezas con las que logran alcanzar sus metas, poniendo en práctica sus conocimientos y acciones productivas que favorecen al desarrollo de la empresa.

1.3.2.2. Importancia de la Evaluación del Desempeño

Chiavenato (2000) menciona que al evaluar el desempeño laboral de los trabajadores éste permitirá establecer nuevas políticas de compensación, ayudará para conocer cuál es el nivel de desempeño de los trabajadores como también permitirá tomar oportunas decisiones en futuros ascensos, además ayuda a evaluar la existencia de una urgencia de volver a capacitar, descubrir y averiguar errores en el diseño del puesto como también a observar si tienen dificultades personales que puedan perturbar a los trabajadores con su desempeño en sus diversos cargos.

El autor indica que una evaluación del desempeño laboral trae consigo beneficios para el evaluado como para el evaluador, debido a que se verá reflejado el potencial humano de cada trabajador y en qué aspectos necesita mejorar para que su funcionamiento sea al cien por ciento puesto en práctica y la empresa pueda contribuir a mejorar y estimular su desempeño dentro de la empresa.

1.4. Formulación del Problema

¿Existe relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017?

1.5. Justificación del estudio

Esta investigación es conveniente porque permite que la institución en estudio pueda conocer la inteligencia emocional de sus trabajadores y de qué manera puede afectar para lograr un buen desempeño laboral en su área de trabajo.

Esta investigación también tiene relevancia social porque beneficia al personal del centro de salud quienes podrán saber el nivel de inteligencia emocional que poseen, al igual que su desempeño laboral tanto de los administrativos y asistenciales en su capacidad de hacer frente al puesto que ejercen.

Finalmente, la investigación tiene implicancias prácticas las mismas que permitirán resolver problemas que ocurren en el centro de salud en relación a la inteligencia emocional, viéndose reflejado la falta de comunicación asertiva, la falta de empatía, automotivación, tolerancia al estrés, control de los impulsos entre otros, siendo esto un problema que genera insatisfacción entre los mismos trabajadores y los pacientes de este centro asistencial, disminuyendo de esa forma quizás su desempeño laboral. Por ello, se genera un estudio de investigación para mejorar la situación de este centro asistencial de salud. Asimismo, le servirá al director del Policlínico Víctor Panta Rodríguez para realizar acciones encaminadas a mejorar el desempeño laboral del personal de trabajo.

1.6. Hipótesis

Hi: Existe una relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017.

Ho: No existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017.

Hipótesis Específicas

H₁: Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión de las Relaciones Intrapersonales y la dimensión de los Factores Actitudinales de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017.

H₂: Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión de las Relaciones Interpersonales y la dimensión de los Factores Actitudinales de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017.

H₃: Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión de la Adaptabilidad y la dimensión de los Factores Actitudinales de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017.

H₄: Existe una relación inversa y significativa entre la dimensión de Manejo de Estrés y la dimensión de los Factores Actitudinales de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. General

Determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017.

1.7.2. Especifico

O₁: Identificar el nivel de Inteligencia Emocional de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017.

O₂: Identificar el nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017.

O₃: Analizar la relación entre las dimensiones de la Inteligencia Emocional y de las dimensiones del Desempeño Laboral de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017.

II. MÉTODO

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El presente estudio de investigación es no experimental de diseño Transversal - correlacional.

Investigación No experimental

“Son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”. En el presente estudio no habrá ninguna manipulación de las variables a investigar (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.154).

Diseño Transversal:

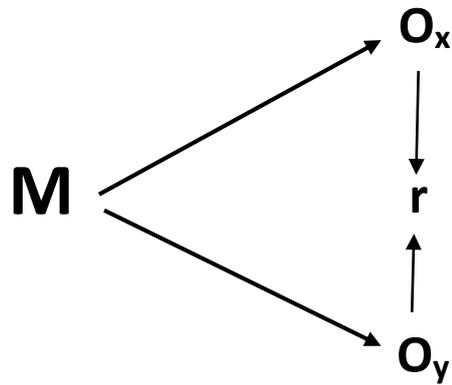
Hernández, et al (2014) sostiene que:” en este diseño se recopilan datos en un único momento”, debido a que se recogerá información de las variables inteligencia emocional y desempeño laboral en un único periodo 2016 (p.154).

Correlacional:

Hernández, et al (2014) manifiesta que: “Estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado”. Esto debido a que en este proyecto de investigación se determinara la relación entre dos variables, inteligencia emocional y desempeño laboral (p.157).

Variables

- Variable 1° : Inteligencia Emocional
- Variable 2° : Desempeño Laboral



LEYENDA

M = Muestra

r = Relación

O_x = Observación de la variable x, Inteligencia Emocional

O_y = Observación de la variable y, Desempeño Laboral

2.2. Variables, Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Inteligencia emocional	Es la persona que se conoce y puede entenderse así mismo, de la misma forma puede relacionarse con los demás y puede afrontar con éxito las adversidades que se presenten en la vida cotidiana, retos y exigencias. Las personas emocionalmente inteligentes son habitualmente optimistas, realistas, adaptables y triunfantes ante la solución de conflictos y pueden afrontar situaciones de estrés, sin dejarse llevar por los impulsos evitando así perder el control (Bar-On, 2000).	Es la capacidad de poder conocer, y demostrar de manera apropiada nuestros sentimientos y reconocer los sentimientos de los demás, es poder tener autocontrol y no dejarse llevar por los impulsos generando así excelentes relaciones con el entorno. Se mide con cinco componentes de la IE: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo.	Intrapersonal	Conocimiento emocional de sí mismo Asertividad Autoestima Autorrealización Independencia	ORDINAL
			Interpersonal	Empatía Responsabilidad social Relaciones interpersonales	
			Adaptabilidad	Solución de problemas Prueba de la realidad Flexibilidad	
			Manejo de estrés	Tolerancia a la tensión Control de impulsos	
			Estado de ánimo	Felicidad Optimismo	

*Nota: Indicadores de Inteligencia Emocional basados en el Modelo de Bar-On (2000).

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Desempeño Laboral	Es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones la cual es necesaria para permitirle funcionar al individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (Chiavenato, 2002).	Es la forma como los empleados de una empresa llegan a cumplir con las tareas asignadas, respetando y cumpliendo con los requerimientos asignados en el lugar de trabajo, siendo visible mediante los resultados obtenidos. Se mide con: Factores Actitudinales y Factores Operativos.	Factores Actitudinales	<u>Disciplina</u> <u>Actitud Cooperativa</u> <u>Iniciativa</u> <u>Responsabilidad</u> <u>Orientación a resultados</u>	ORDINAL
			Factores Operativos	<u>Conocimiento del trabajo</u> <u>Calidad</u> <u>Exactitud</u> <u>Trabajo en equipo</u> <u>Liderazgo</u>	

*Nota: Indicadores de Desempeño Laboral basados en el modelo de Chiavenato (2002).

2.3. Población

Según Tamayo (1997) es “la totalidad del fenómeno a estudiar donde la unidad de población posee una característica común la cual se estudia, es decir es el conjunto o grupo de la misma clase y da origen a los datos de la investigación”.

La población para este estudio será el personal administrativo y asistencial que son un total de 70 trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017.

Unidad de análisis

Hurtado (2010) aduce que la unidad de análisis son “las unidades de estudio se deben definir de tal modo que a través de ellas se puedan dar una respuesta completa y no parcial a la interrogante de la investigación”.

Personal administrativo y asistencial del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017.

Criterios de Inclusión

Todos los trabajadores contratados profesionales, que tengan vínculo laboral mínimo de seis meses en el Policlínico Víctor Panta Rodríguez, pertenecientes a ambos sexos y que voluntariamente aceptaron ser parte de presente la investigación.

Criterios de Exclusión:

Todos los trabajadores contratados profesionales, que tengan menos de seis meses laborando en el Policlínico Víctor Panta Rodríguez.

Personal tanto asistencial como administrativo que esté realizando sus prácticas preprofesionales en el tiempo que se realiza la investigación.

Asimismo, los trabajadores que se encuentren de vacaciones o capacitaciones dentro o fuera del país o con descanso médico como también empleados que no estén dispuestos a colaborar con esta investigación.

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

2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1.1. Técnica: Encuesta

“Es una técnica estructurada para la recopilación de datos que consiste en una serie de preguntas en cuanto a la conducta, intenciones, actitudes, conocimientos y características demográficas y pueden realizarse de forma escrita o por computadora que el encuestado responde” (Malhotra, 2004, p.168).

La encuesta permite estandarizar los datos para un análisis posterior en este caso respecto a mis dos variables inteligencia emocional y desempeño laboral.

2.4.1.2. Instrumentos: Cuestionarios

“Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis” (Hernández et al., 2014, p.217).

Para recoger la información de “Inteligencia Emocional”, se aplicó como instrumento el cuestionario de Inventario de Cociente Emocional de Bar-On, que consta de 133 ítems respecto a la Inteligencia Emocional teniendo cinco alternativas (1) Rara vez o nunca, (2) Pocas veces, (3) Algunas veces o siempre, (4) Muchas Veces, (5) Muy frecuentemente. Consta de 133 ítems.

Niveles y rangos:

130 a más : Marcadamente alta: capacidad emocional inusualmente. Bien desarrollada

120 - 129 : Muy alta: capacidad emocional extremadamente bien desarrollada

110 - 119 : Alta: capacidad emocional bien desarrollada

90 a 109 : Promedio: capacidad emocional adecuada

80 - 89 : Baja: capacidad emocional subdesarrollada. Necesita desarrollar

70 - 79 : Muy baja: capacidad emocional extremadamente subdesarrollada. Necesita mejorar.

Por debajo de 70: Marcadamente baja: capacidad emocional inusualmente deteriorada. Necesita mejorar.

Asimismo, para recoger información acerca del “Desempeño Laboral”, se aplicó como instrumento un Cuestionario que nos permite obtener datos específicos sobre los factores de: orientación a resultados, disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, conocimiento del trabajo, calidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo. Consta de 39 preguntas con 4 alternativas: (0) nunca, (1) algunas veces, (2) frecuentemente, (3) siempre.

Nivel de desempeño

MUY BAJO	0 – 39
BAJO	40 - 65
REGULAR	66 - 91
ALTO	92 – 117

2.4.2. Validez

“La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir”. Por ello, para poder validar el instrumento de medición se realiza la prueba de juicio de expertos, y consta de dos especialistas en Talento Humano y un especialista en metodología de investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.200).

Inteligencia Emocional

La validez se obtuvo mediante la validación factorial y la validez de construcción. La normatividad estuvo en una muestra peruana (N= 1246) que tuvo integrada por individuos de ambos sexos y diversos estratos sociales económicos y en gran parte aspirantes a diversos tipos de empleo (Ugarriza, 2011).

Desempeño Laboral

La validez se obtuvo mediante una prueba piloto de 10 personas de ambos sexos y distintos puestos de trabajo dentro de un centro de salud.

2.4.3. Confiabilidad

Hernández et al (2014) aduce que “la confiabilidad se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales”, para ello, se utiliza el alfa de Cronbach (p.200).

Alfa de Cronbach: “De los 4 métodos considerado por Hernández, este último, mediante el cual el cuestionario se sometió a evaluaciones estadísticas para analizar la consistencia interna de los resultados, mediante” (Hernández et al., 2014).

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

Donde:

K: Número de preguntas o ítems

Si²: Sumatoria de varianzas de los ítems

ST²: Varianza de la suma de los ítems

α: Coeficiente de Alfa de Cronbach

Se ejecutará para determinar la confiabilidad del instrumento de medición.

Confiabilidad de Inteligencia Emocional

“Los estudios de confiabilidad ejecutados sobre el I-CE se han centrado en la consistencia interna y la confiabilidad retest. Para la muestra peruana los coeficientes alfa de Cronbach la consistencia interna para el inventario total es muy alto: 0.93; para los componentes del I-CE oscila entre 0.77 y 0.91. Los más bajos coeficientes son para los subcomponentes de flexibilidad 0.48, independencia y solución de problemas 0.60. Los 13 factores restantes arrojan valores por encima de 0.70” (Ugarriza, 2011). Ver a detalle (Anexo 8).

Confiabilidad de Desempeño Laboral

Para la muestra el Coeficiente de Alfa de Cronbach es de 0.91 (Anexo 9).

2.5. Métodos de análisis de datos

Los métodos que se emplearán en el presente estudio serán los métodos de análisis cuantitativo.

Estadística Descriptiva

Media aritmética

“Puede definirse como el promedio aritmético de una distribución. Se simboliza como \bar{X} y es la suma de todos los valores dividida entre el número de casos” (Hernández, Fernández y Baptista 2014, p. 287).

Donde:

\bar{X} : Media Muestral

μ : Media Poblacional (parámetro)

$$\bar{x} = \frac{x_1 + x_2 + \dots + x_n}{n} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

Desviación Estándar

“Medida de dispersión de datos relacionados con la varianza pues en tanto que esta última se expresa en unidades elevadas al cuadrado (metros al cuadrado, dólares al cuadrado, etc.), para hacer práctico el enunciado, se usara la medida de desviación estándar, que por esta razón es la raíz cuadrada positiva de la varianza” (Moya, 2003). Se utiliza la siguiente fórmula:

$$S = \sqrt{\frac{\sum x_i^2 - \frac{(\sum x_i)^2}{n}}{n-1}}$$

Dónde:

S = Desviación Estándar

X_i = Valores Individuales

n = Casos

Distribución de frecuencias: La información se presenta de manera detallada, tabulada y ordenada.

Gráficos: los resultados se presentan en gráficos para poder interpretarlos y analizarlos, asimismo los gráficos harán más atractivo e interactivo los resultados de la investigación.

Asimismo, se usa software especializado como: Microsoft Office Excel 2017 y Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión SPSS vs.23.

Estadística Inferencial

Coeficiente Rho de Spearman

“Son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal; los individuos o unidades de la muestra pueden ordenarse por rangos” (Hernández, Fernández y Baptista 2014, p. 318).

2.6. Aspectos éticos

El presente estudio se mantuvo direccionado en los principios de la ética, respetando los aportes literarios en el desarrollo del marco teórico de diversos autores, asimismo se tuvo en cuenta el consentimiento previo de las personas a encuestar para este estudio de investigación, es decir los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez quienes participarán en el proceso de la recolección de datos, respetando la confidencialidad de los participantes, basándose en la objetividad y veracidad de la información recopilada a través de los instrumentos de investigación. Los resultados y conclusiones serán mostrados de forma clara y precisa.

III. RESULTADOS

III. RESULTADOS

Objetivo 1: Identificar el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017.

Tabla 1

Nivel de inteligencia emocional de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017.

Nivel	n°	%
Muy Baja	0	0
Baja	1	2.5
Promedio	39	97.5
Alta	0	0
Muy Alta	0	0
Total	40	100.0

Nota: Cuestionario de Inteligencia emocional "Ice Bar-On" adaptado por Ugarriza.

* Se incluyen cinco niveles: Muy baja, Baja, Promedio, Alta y Muy alta.

Figura 1. Nivel de inteligencia emocional de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017.

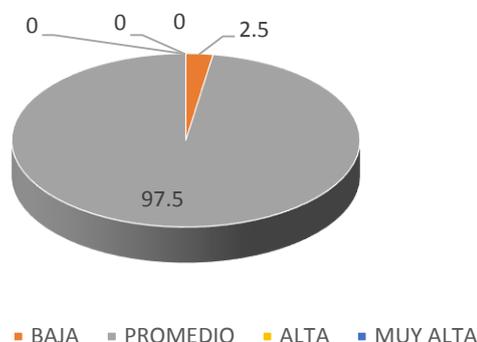


Figura 1. Cuestionario Inteligencia emocional "Ice de Bar-On", adaptado por Ugarriza.

En la Figura 1 se señala que el 97,5 % de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez tienen un nivel Inteligencia Emocional considerado como promedio, sin embargo el 2,5% tiene un nivel Bajo, por otro lado, los demás no representan ninguna opción.

Objetivo 2: Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017.

Tabla 2

Nivel de desempeño de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017.

Nivel	n°	%
Muy Bajo	4	10.0
Bajo	36	90.0
Regular	0	0.0
Alto	0	0.0
Total	40	100.0

Nota: Cuestionario Desempeño laboral” por el hospital San José- Callao.

* Se incluyen cuatro niveles muy bajo, bajo, regular y alto.

Figura 2. Nivel de desempeño de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017.

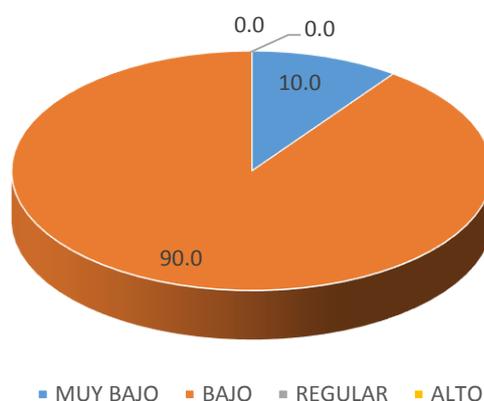


Figura 2. Cuestionario de Desempeño Laboral por el hospital San Jose- Callao adaptado por Flores.

En la Figura 2 el 90 % de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez cuentan con un nivel Desempeño Laboral considerado como Bajo, por otro lado el 10% posee un nivel Muy bajo, los demás no representan ninguna opción.

Objetivo 3: Analizar la relación entre las dimensiones de la Inteligencia Emocional y las dimensiones de Desempeño Laboral de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017.

Tabla 3

Relación entre las Relaciones Intrapersonales y los Factores Actitudinales de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017.

		Relaciones Intrapersonales		
		Bajo	Promedio	Total
Factores Actitudinales	Muy bajo	1	4	5
	Bajo	5	30	35
	Total	6	34	40

Nota: Cuestionario de Inteligencia emocional “Ice Bar-On” adaptado por Ugarriza. Cuestionario de Desempeño Laboral por el hospital de San José-Callao adaptado por Flores.

* Se incluyen dos niveles para los Factores Actitudinales.

* Se incluyen dos niveles para las Relaciones Intrapersonales.

Tabla 4

Prueba Rho de Spearman de la dimensión de las Relaciones Intrapersonales y la dimensión de los Factores Actitudinales de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017.

		Relaciones Intrapersonales	Factores Actitudinales
Rho de Spearman	Relaciones Intrapersonales	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.529
		N	40
	Factores Actitudinales	Coeficiente de correlación	0.529
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	40

ESTADISTICO DE T STUDENT 0.05 -1.684875122

Estadístico de Prueba 3.845255807

Nota: Coeficiente de Rho Spearman. N= cantidad de encuestados.

Figura 3. Relación entre la dimensión de las Relaciones Intrapersonales y la dimensión de los Factores Actitudinales de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017

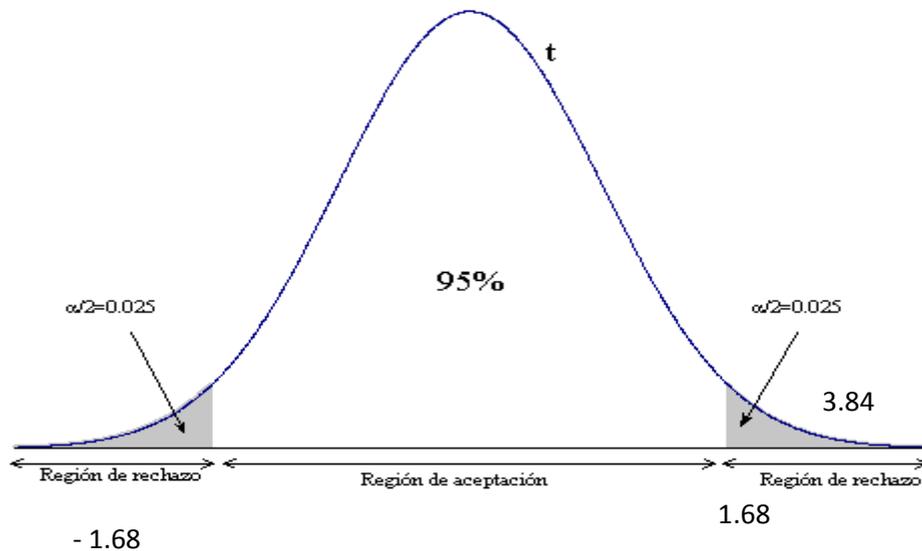


Figura 3. Se acepta la relación entre las Relaciones Intrapersonales y los Factores Actitudinales $r_{s\text{ cal}} = 3.845 > r_{s\text{ tab}} = \pm 1.68$

De la Tabla 4 y la Figura 3, se observa que la prueba de hipótesis de Rho Spearman es $r_s = 0.529$ lo que demuestra que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión de las Relaciones Intrapersonales y la dimensión de los Factores Actitudinales; y según la prueba de “Rho Spearman” $r_{s\text{ cal}} = 3.845 > r_{s\text{ tab}} = \pm 1.68$, por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , por ello, se establece que si existe una relación positiva entre las variables de investigación.

Tabla 5

Relación entre las relaciones Interpersonales y los factores actitudinales de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017.

		Relaciones Interpersonales		
		Promedio	Alto	Total
Factores Actitudinales	Muy Bajo	4	1	5
	Bajo	19	16	35
	Total	23	17	40

Nota: Cuestionario de Inteligencia emocional “Ice Bar-On” adaptado por Ugarriza y el Cuestionario de Desempeño Laboral por el hospital de San José-Callao adaptado por Flores.

* Se incluyen cuatro niveles: Muy bajo, Bajo, Promedio y Alto.

Tabla 6

Prueba de Rho Spearman de la dimensión de las relaciones Interpersonales y la dimensión de los Factores Actitudinales de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017.

			Relaciones Interpersonales	Factores Actitudinales
Rho de Spearman	Relaciones Interpersonales	Coefficiente de correlación	1.000	0.720
		Sig. (bilateral)		0.003
		N	40	40
	Factores Actitudinales	Coefficiente de correlación	0.720	1.000
		Sig. (bilateral)	0.003	
		N	40	40
ESTADISTICO DE T STUDENT			0.05	-1.684875122
Estadístico de Prueba				6.401200915

Nota: Coeficiente de Rho Spearman. N= cantidad de encuestados.

Figura 4. Relación entre la dimensión de las relaciones Interpersonales y la dimensión de los Factores Actitudinales de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017.

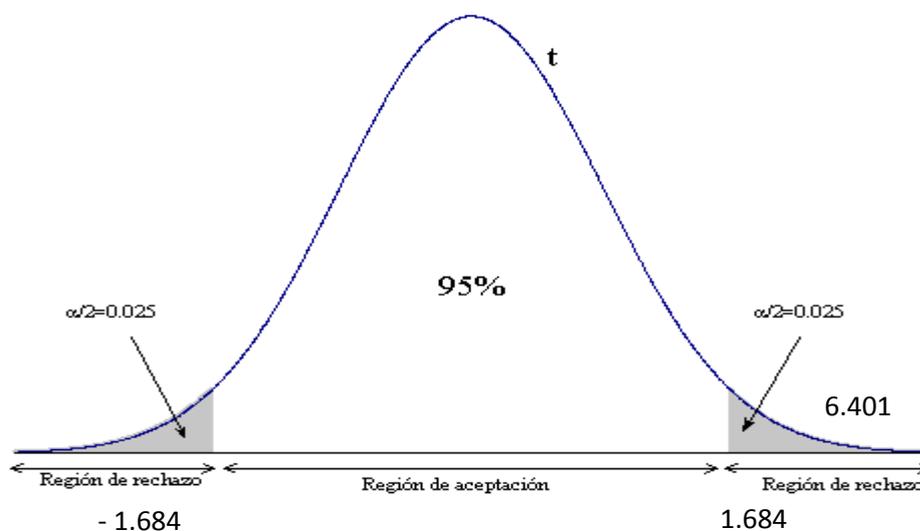


Figura 4: Se acepta la relación entre las Relaciones Interpersonales y los Factores Actitudinales $r_{s\text{ cal}} = 6.401 > r_{s\text{ tab}} = \pm 1.684$.

En la Tabla 6 y la Figura 4, se observa que la hipótesis Rho Spearman es $r_s = 0.720$ lo que demuestra que existe una relación significativa entre la dimensión de las Relaciones Interpersonales y la dimensión de los Factores Actitudinales y según la prueba de “Rho Spearman” $r_{s\text{ cal}} = 6.401 > r_{s\text{ tab}} = \pm 1.684$, por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , asimismo, se determina que si existe una relación positiva entre las variables de investigación.

Tabla 7

Relación entre la dimensión de Adaptabilidad y la dimensión de los Factores Actitudinales de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017.

		Adaptabilidad		
		Bajo	Promedio	Total
Factores Actitudinales	Muy bajo	1	4	5
	Bajo	6	29	35
	Total	7	33	40

Nota: Cuestionario de Inteligencia emocional “Ice Bar-On” adaptado por Ugarriza y el Cuestionario de Desempeño laboral por el hospital de San José- Callao adaptado por Flores.

* Se incluyen dos niveles para los Factores Actitudinales.

* Se incluyen dos niveles para la Adaptabilidad.

Tabla 8

Prueba de Rho Spearman de la dimensión de Adaptabilidad y la dimensión de los Factores Actitudinales de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017.

				Adaptabilidad	Factores Actitudinales
Rho de Spearman	Adaptabilidad	Coeficiente de correlación		1.000	0.487
		Sig. (bilateral)			0.009
		N		40	40
	Factores Actitudinales	Coeficiente de correlación		0.487	1.000
		Sig. (bilateral)		0.009	
		N		40	40

ESTADISTICO DE T STUDENT 0.05 -1.684875122

Estadístico de Prueba 3.435582858

Nota: Coeficiente de Rho Spearman. N= cantidad de encuestados.

Figura 5. Relación entre la dimensión de Adaptabilidad y la dimensión de los Factores Actitudinales de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017.

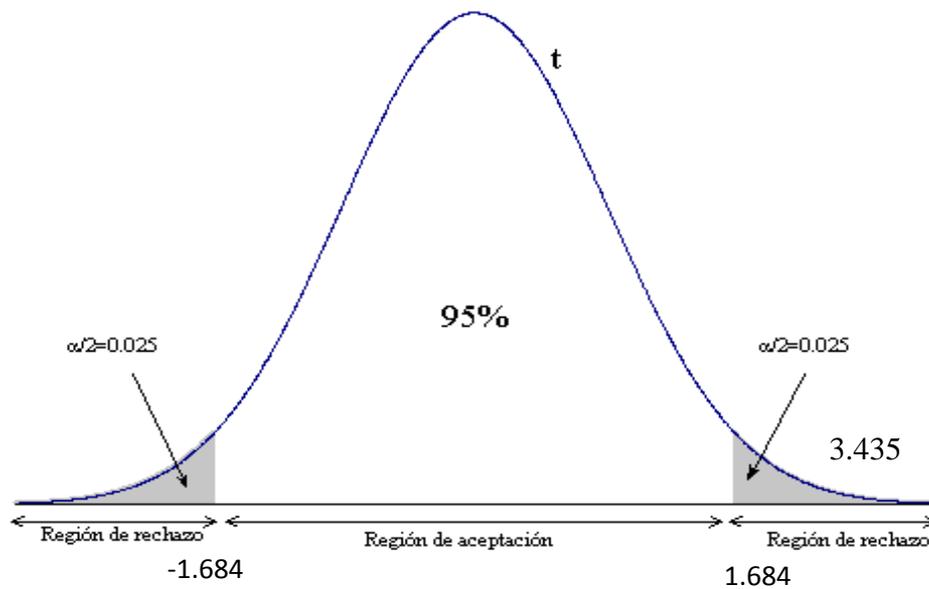


Figura 5. Se acepta la relación entre la Adaptabilidad y los Factores Actitudinales $r_{s\text{ cal}} = 3.435 > r_{s\text{ tab}} = \pm 1.684$.

En la Tabla 8 y la Figura 5, se observa que la prueba de hipótesis Rho Spearman es $r_s = 0.487$ demuestra que existe una relación significativa entre las dimensiones de adaptabilidad y las dimensiones factores actitudinales y según la prueba de "Rho Spearman" $r_{s\text{ cal}} = 3.435 > r_{s\text{ tab}} = \pm 1.684$, por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , asimismo, se determina que si existe una relación positiva entre las variables de investigación.

Tabla 9

Relación entre la dimensión de Manejo de Estrés y la dimensión de los Factores Actitudinales de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017

		Manejo de Estrés		
		Bajo	Promedio	Total
Factores Actitudinales	Muy Bajo	1	4	5
	Bajo	11	24	35
Total		12	28	40

Nota: Cuestionario de Inteligencia emocional “Ice Bar-On” adaptado por Ugarriza. Cuestionario de Desempeño Laboral por el hospital de San Jose-Callao adaptado por Flores.

* Se incluyen tres niveles: Muy bajo, Bajo y Promedio.

Tabla 10

Prueba de Rho Spearman de las dimensiones del Manejo de Estrés y los Factores Actitudinales de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017

		Factores Actitudinales	Manejo de Estrés
Rho de Spearman	Factores Actitudinales	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	-0.825
		N	0.006
			40
	Manejo de Estrés	Coefficiente de correlación	-0.825
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	0.006
			40

ESTADISTICO DE T STUDENT 0.05 -1.684875122

Estadístico de prueba -8.991721961

Nota: Coeficiente de Rho Spearman. N= cantidad de encuestados.

Figura 6. Relación entre las dimensiones del Manejo de Estrés y los Factores Actitudinales de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017

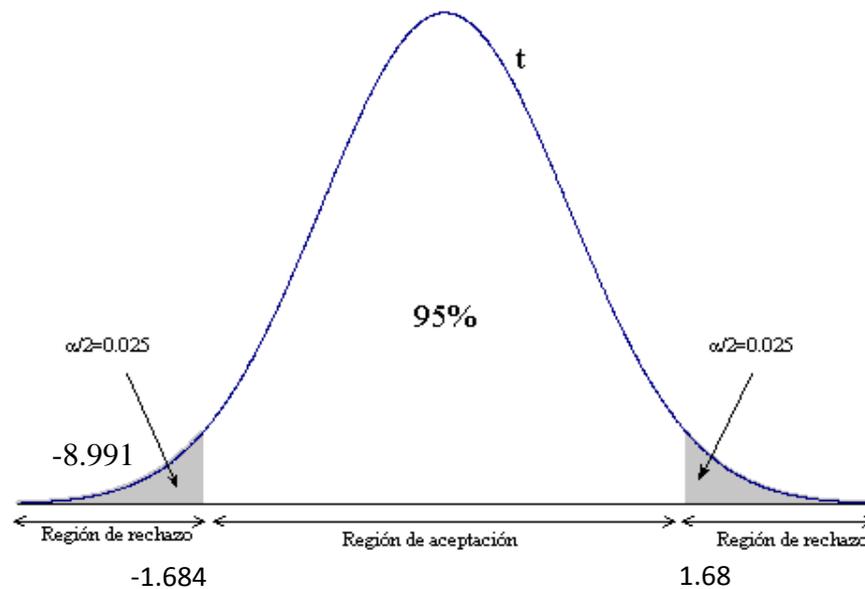


Figura 6. . Se acepta la relación entre Manejo de estrés y los Factores Actitudinales $r_{s\text{ cal}} = -8.991 > r_{s\text{ tab}} = \pm 1.684$

En la Tabla 10 y la Figura 6, se observa que la prueba de hipótesis Rho Spearman es $r_s = -0.825$ demuestra que existe una relación negativa y significativa entre las dimensiones de manejo de estrés y las dimensiones factores actitudinales y según la prueba de “Rho Spearman” $r_{s\text{ cal}} = -8.991 > r_{s\text{ tab}} = \pm 1.684$, por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , asimismo, se determina que si existe una relación inversa entre las variables de investigación.

Objetivo General: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017.

Tabla 11

Relación entre Inteligencia emocional y Desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017.

		Desempeño Laboral							
		Muy Bajo		Bajo		Regular		Alto	
		n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Inteligencia Emocional	Muy Baja	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	Baja	1	25.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	Promedio	3	75.0	36	100.0	0	0.0	0	0.0
	Alta	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	Muy Alta	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0

Nota: Cuestionario de Inteligencia emocional "Ice Bar-On" adaptado por Ugarriza y el Cuestionario de Desempeño laboral por el Hospital de San José- Callao adaptado por Flores.

* Se incluyen nueve niveles.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Tabla 12

Prueba Rho Spearman de las variables Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017.

		Inteligencia Emocional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.002
		N	40
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0.48
		Sig. (bilateral)	0.002
		N	40

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

ESTADISTICO DE T STUDENT 0.05 -1.684875122

Estadístico de prueba 3.372877018

Nota: Coeficiente de Rho Spearman. N= cantidad de encuestados. Cuestionario de Inteligencia emocional "Ice Bar-On" adaptado por Ugarriza. Cuestionario de Desempeño laboral por el hospital de San Jose- Callao.

Figura 7. Relación entre la Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017.

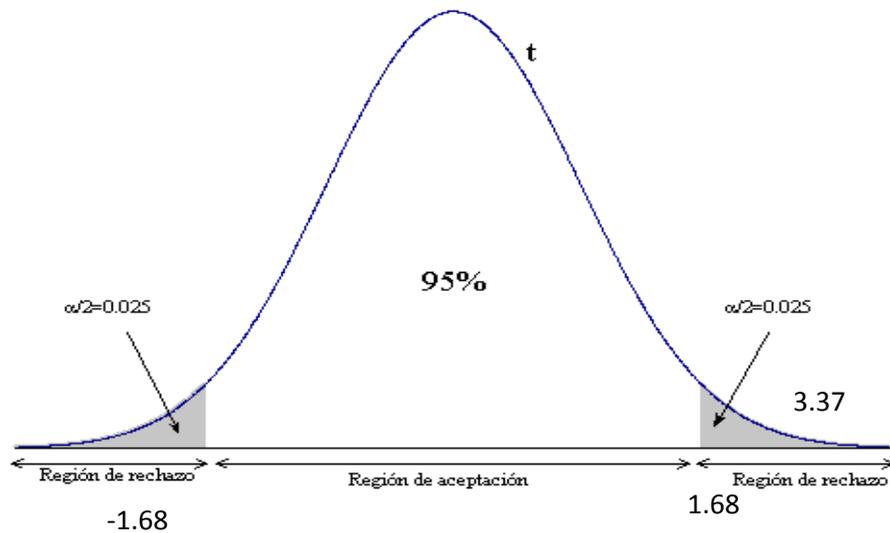


Figura 7. Se acepta la relación entre Inteligencia emocional y desempeño laboral rs cal =3.373 > rs tab = ± 1.68.

En la Tabla 12 y la Figura 7, se observa que la prueba de hipótesis de Rho de Spearman es $r_s = 0.48$ lo que demuestra que existe una relación significativa entre las variables Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral; y según la prueba de “Rho Spearman” $r_{s\text{ cal}} = 3.373 > r_{s\text{ tab}} = \pm 1.68$, por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , asimismo, se determina que si existe una relación significativa positiva entre las variables de investigación.

IV. DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

Las empresas buscan fusionar los dos lados del ser humano, la parte intelectual y el lado emocional, es por eso que la inteligencia emocional cobra una vital importancia dentro de las organizaciones para responder a la competitividad que se origina en este mundo globalizado, donde se demuestra que empresas que cuentan con personal que ponen en práctica un alto nivel de inteligencia emocional hace que se diferencien del resto mostrando un excelente desempeño laboral consiguiendo el éxito. Por ello, el presente estudio busca determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez, donde se aplicó encuestas al personal tanto asistencial como administrativo, asimismo analizar la relación de cada una de las variables y posteriormente el nivel de cada dimensión de las variables, obteniendo resultados que han permitido contrastar la hipótesis planteada, con el propósito de dar las recomendaciones pertinentes para mejorar el desempeño laboral y la inteligencia emocional.

Dentro de las limitaciones que se encontró en esta investigación fue que para tener acceso se tuvo que presentar un consentimiento informado a EsSalud Chimbote y luego esperar la respuesta por varios días debido a que la persona encargada estuvo de licencia, asimismo no todos los trabajadores contaban con el tiempo ni tuvieron la intención de colaborador con el llenado del cuestionario, no obstante luego de informales sobre la importancia que tiene esta investigación accedieron a colaborar, de esa forma se obtuvo datos confiables.

En cuanto al nivel de inteligencia emocional según Mamani (2014) en su tesis titulada: Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en la Micro Red José Antonio Encinas – Puno 2013. Concluye que: Los niveles de Inteligencia Emocional se encuentran dentro del nivel promedio por lo que se afirma que más de la mayoría tendría favorables actitudes, estando siempre positivos, realizando un buen trabajo viéndose

reflejado en el desenvolvimiento de sus competencias y habilidades. Esto se corrobora con la Tabla 1, donde se señala que el 97.5% del personal tiene un nivel de inteligencia emocional considerado como promedio, asimismo el 2.5% se encuentra en un nivel bajo. Lo que significa que la mayoría tiene un nivel adecuado de inteligencia emocional que le permite controlar y manejar sus emociones tanto en lo personal, laboral y social.

El desempeño laboral según Chiavenato (2007) es “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, asimismo este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. Esto se reafirma con la Tabla 2, el 90% de los trabajadores tienen un desempeño laboral que está considerado en un nivel bajo. Asimismo el 10% está en un nivel Muy Bajo. Lo que significa que la mayoría no tiene buen desempeño laboral, no cumple a cabalidad con las funciones y objetivos fijados, las metas establecidas no son cumplidas en los plazos establecidos sino a destiempo, no realizan un trabajo en equipo, falta poner en práctica en el liderazgo.

La comprensión de sí mismo, la autoestima, autorrealización, condiciones que conforman el poder tener dominio interno, aportan en favor de tener buenos factores actitudinales en el desempeño laboral, esto estaría explicando la relación entre las dimensiones de relaciones intrapersonales y los factores actitudinales que muestran un valor de correlación y significancia de 0.592, que se determinó con la contrastación de hipótesis de Rho Spearman, por lo que existe una relación entre dimensiones, aceptándose la Hipótesis específica 1 y rechazándose la Hipótesis nula (Tabla 4 y la Figura 3). Esto se puede corroborar con los resultados de Saldaña (2015) quien encontró correlación positiva entre la dimensión de las relaciones intrapersonales y el desempeño laboral en su estudio hecho a los empleados de la Unidad Microfinanciera Credimujer Región La Libertad.

Perandones y Catejon (2005) sostienen que “tener un nivel adecuado de relaciones interpersonales abona a favor del establecimiento de un buen clima organizacional”. Por otro lado, Chiavenato (2000) argumenta que el

desempeño de las personas se evalúa mediante el factor actitudinal por medio de indicadores tales como la disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad y orientación a resultados. Esto significa que las relaciones interpersonales permitirá desarrollar mejor los factores actitudinales por lo tanto el empleado conseguirá mejores resultados en su desempeño. La correlación entre relaciones interpersonales y los factores actitudinales, muestra un valor de correlación y significancia de 0.720, que se determinó con la contrastación de hipótesis de Rho Spearman, por lo que existe una relación entre dimensiones, aceptándose la Hipótesis específica 2 y rechazándose la Hipótesis nula (Tabla 6 y la Figura 4).

La adaptabilidad según Bar-On (2000) es poner en práctica la habilidad de poder responder de forma positiva a los cambios que se nos presenta en nuestro entorno, cambios tanto personales como interpersonales en donde se tiene la predisposición de poder adaptarse para obtener una mejora. Esto se ratifica con la correlación entre la adaptabilidad y los factores actitudinales, que muestran un valor de correlación y significancia de 0.487, esto con la contrastación de hipótesis de Rho Spearman, mostrando que existe una relación entre dimensiones, aceptándose la Hipótesis específica 3 y rechazándose la Hipótesis nula (Tabla 8 y la Figura 5). Esto significa que las personas que cuentan con mejores actitudes para el cambio, no son rígidas sino flexibles, tienden a resolver problemas y son realistas, aportan de forma eficaz y eficiente en la empresa. Que los trabajadores del centro de salud tengan un buen nivel de adaptabilidad tienen un efecto favorable en sus factores actitudinales de desempeño.

El manejo de estrés según Bar-On (2000) es “la capacidad de tener una visión siempre positiva y optimista, saber manejar y controlar las propias emociones”. Esto se reafirma con la correlación entre el manejo de estrés y los factores actitudinales, que muestran un valor de correlación negativa y significancia de - 0.825, ello establecido con la contrastación de hipótesis de Rho Spearman, mostrando que existe una relación entre dimensiones, aceptándose la Hipótesis específica 4 y rechazándose la Hipótesis nula

(Tabla 10 y la Figura 6). Lo que significa que los trabajadores deberían tener un mejor manejo de estrés y control de sus impulsos así podrían mejorar sus factores actitudinales como la responsabilidad, disciplina, puntualidad.

Los resultados alcanzados corresponden al estudio de investigación de las variables Inteligencia Emocional según Robbins (2004) indica que “Inteligencia emocional es el conjunto de capacidades y habilidades, competencias que influyen en la capacidad de una persona de enfrentar las exigencias y presiones de su entorno” y Desempeño laboral según Gubman (2000) es “la manera como los empleados entregan valor y contribuyen en el logro de los objetivos que se les han asignado”. Los resultados se ratifican al presente estudio de las variables Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral, con el objetivo general de determinar la relación entre las variables en estudio, la investigación demuestra que existe un nivel promedio de inteligencia emocional, sin embargo, cuenta con un nivel bajo de desempeño, lo cual pone de manifiesto que para tener un mejor desempeño es necesario fortalecer algunas dimensiones de la inteligencia emocional como las relaciones interpersonales, estados de ánimos, asimismo las dimensión de los Factores Operativos del desempeño como el liderazgo, trabajo en equipo , calidad y exactitud en los trabajos.

A la vez, esta investigación demuestra una relación significativa entre las variables reafirmando la hipótesis de investigación. Por lo cual, se establece que si existe una relación entre Inteligencia emocional y Desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017, indicando que los trabajadores podrían aumentar su inteligencia emocional y a la vez desempeñarse mejor y aumentar sus factores operativos y actitudinales de desempeño. Esto se puede ratificar con la Tabla 12 y la Figura N° 7, la prueba Rho Spearman es $Rho = 0.48$, aceptándose la relación entre las variables de estudio. Según la prueba “Rho Spearman” $Rho_{cal} = 3.373 > Rho_{tab} = \pm 1.68$, se rechaza la hipótesis nula. Sin embargo, se refuta con la investigación de Pereira (2012) que en base a sus resultados obtenidos mediante el coeficiente de correlación de Pearson demostró que

no existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Servipuertas S.A.C.

El presente estudio tiene ventajas y/o beneficios para el centro de salud dado que los resultados revelan de forma general como se encuentra la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los empleados de dicha institución. El Policlínico Víctor Panta Rodríguez desconocía el nivel de inteligencia emocional con la que contaba los empleados y su nivel de desempeño, empezando a realizar diversos talleres de motivación, clima laboral teniendo esto repercusión en la mayoría de los trabajadores; sin embargo dejando de lado otros aspectos que contribuyen a aumentar la inteligencia emocional y por lo tanto su desempeño, como el las buenas relaciones interpersonales, liderazgo, el trabajo en equipo, la calidad y exactitud en las tareas asignadas.

Asimismo, esta investigación se desarrolla para el sector salud que pueden ser aplicado en instituciones públicas o privadas del mismo rubro, con la finalidad de conocer la inteligencia emocional de sus trabajadores y su relación con el desempeño en sus áreas de trabajo, permitiendo detectar las fallas para tener un mejor desempeño y los niveles de inteligencia que mantienen para poder afrontar el estrés laboral u otras dificultades que se les presenta en el puesto de trabajo.

V. CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

5.1. En la presente investigación se identificó el nivel de inteligencia emocional que se encuentran dentro de un nivel promedio siendo el 97.5% de los colaboradores 40 colaboradores que obtuvieron ese nivel y solo un 2.5% obtuvieron un nivel bajo. Puesto que los trabajadores tendrían actitudes favorables, se conocen a sí mismos, se desenvuelven de una forma positiva ante las diversas dificultades o adversidades en su área de trabajo, logrando muchas veces a manejar el estrés y adaptándose a los diversos cambios del entorno, ello debido a las charlas y talleres respecto al manejo del estrés y motivación dictados por personal externo a la institución (Tabla 1).

5.2. Los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez poseen un nivel bajo de desempeño laboral siendo el 90%, mientras que solo un 10% posee un nivel regular, debido a que no todos los trabajadores ponen en práctica los factores tanto actitudinales ni operativos del desempeño, es decir, no realizan un trabajo en equipo, no hay casi presencia de liderazgo, calidad y exactitud en sus trabajos, las metas no son cumplidas en los plazos establecidos sino a destiempo siendo irresponsables en las tareas asignadas (Tabla 2).

5.3. Se ha analizado las relaciones entre las dimensiones de la inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño laboral encontrando que la relación entre la dimensión de las relaciones interpersonales y la dimensión de los factores actitudinales son las que poseen relevancia al tener un valor de correlación y significancia de 0.720 expresado por la contrastación de Hipótesis de Rho de Spearman, aceptándose la hipótesis específica 2 y rechazando la hipótesis nula. Esto significa que poseen una correlación directa, es decir, al aumentar el nivel de las relaciones interpersonales aumenta también los niveles de los factores actitudinales provocando un buen desempeño y teniendo una comunicación asertiva entre los miembros de la institución. Asimismo puede ocurrir lo contrario al disminuir las

relaciones interpersonales, disminuirá también el factor actitudinal del desempeño en los trabajadores (Tabla 6).

5.4. Respecto a la relación de inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017, se determina que si existe una relación significativa entre ambas variables, cumpliendo con la hipótesis de investigación, esto se determina mediante la contrastación de Hipótesis de Rho de Spearman con un valor de correlación y significancia de 0.48 cumpliendo con el rango de aceptación de la prueba y aceptándose la hipótesis de investigación (Tabla 12).

VI.

RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

6.1. Al director se recomienda realizar seminarios, charlas con temas para mejorar las relaciones interpersonales que es donde se encuentran un poco bajos, manejo de estrés, control de emociones, para poder incrementar el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores y que obtengan un nivel alto de inteligencia emocional que fortalecerá la comunicación y buenas relaciones entre los trabajadores poniendo en práctica sus habilidades para hacer frente de forma positiva ante los diversos problemas que se susciten en la institución.

6.2. Al administrador del centro de salud se sugiere realizar constantes evaluaciones de desempeño, asimismo capacitaciones al personal sobre las funciones de su puesto de trabajo, es decir, conocimiento del trabajo que deben de ejecutar que es uno de los indicadores del desempeño laboral, asimismo incentivar a trabajar en equipo, talleres de liderazgo porque se encuentra casi ausente los lideres, de la misma forma cumplir con las sanciones pertinentes ante la responsabilidad, calidad y exactitud en el trabajo, se debe cumplir con las fechas programadas sobre los trabajos asignados a los diferentes trabajadores, tanto asistencial como administrativo. Asimismo hacer cumplir con la norma de que cada doctor debe atender a 5 pacientes por hora.

6.3. Al jefe de recursos humanos se recomienda realizar reuniones de confraternidad para afianzar los lazos de compañerismo y las buenas relaciones interpersonales, asimismo implementar su proceso de inducción con la finalidad de que los trabajadores conozcan el reglamento interno de trabajo, sepan cuáles son sus funciones para mejorar los factores actitudinales y operativos del desempeño, tales como: la disciplina, responsabilidad, puntualidad, orientación a resultados y liderazgo, de esa forma reforzar y aumentar el nivel de relación entre las relaciones interpersonales y los factores actitudinales del desempeño.

6.4. Al director y administrador se sugiere no descuidar y seguir siendo participes de las diversas charlas, capacitaciones o talleres respecto a temas vinculados con la inteligencia emocional para mantener o aumentar el nivel de ésta en los empleados. Por otro lado, en el desempeño de sus trabajadores recibir capacitaciones con temas orientados a mejorar la forma de trabajo, temas sobre orientación a resultados, liderazgo, asimismo incentivar con reconocimientos al mejor trabajador, a quien cumple con las metas fijadas o quien es elegido por los asegurados como el que les brinda mejor servicio.

6.5. A futuros investigadores se le recomienda, realizar estudios explicativos con diseño experimental posteriores a este trabajo, de tal forma apliquen programas de capacitación sobre temas que impulsen a mejorar el la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

VII. REFERENCIAS

VII. REFERENCIAS

- Bar-On. (1997). *Development of the Bar-On. EQ-I. A measure of emotional and social intelligence*. Chicago.
- Bar-On, R. (2000). *Inventario de Inteligencia emocional en jóvenes y adolescentes (EQ- I): Test de Inteligencia Emocional*. Toronto: Multi-Health System.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos: las organizaciones*. (5ª ed.). Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. (3ª ed.). Bogotá: McGraw-Hill Interamericana, S.A
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. (8ª ed.). México: McGrawHill.
- Davis & Newstrom (2000). *Comportamiento humano en el trabajo*. (11^{va} ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Escobedo (2013). *La Inteligencia Emocional de los trabajadores de la empresa Transporte Juvier S.A.C. y Desempeño Laboral*. Perú. Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/316/escobedo_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Extremera P, & Fernández, P. (2016). *Inteligencia Emocional y Educación*. Editorial Grupo 5.
- Fernández, J. (2005). *Gestión por competencias*. Madrid: Prentice-Hall.
- Goleman, D. (1996). *Práctica de la Inteligencia Emocional*. (3^{ra} ed.). Barcelona: Kairos.
- Goleman, D. (1998). *La inteligencia emocional*. (4ª ed.). México: Vergara
- Goleman, D. (1999). *La Inteligencia Emocional en la Empresa*. Argentina: Javier Vergara.

- Goleman, D. (2002). *La Inteligencia Emocional en la Empresa*. Argentina: Javier Vergara.
- Gubman, E. (2000). *El talento como solución*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México.
- Hurtado, B. (2010). *Guía para la comprensión holística de la ciencia*. (3ª ed.).
Paracas: Recuperada de
<http://dip.una.edu.ve/mpe/017metodologial/paginas/Hurtado,%20Guia%20para%20la%20comprension%20holistica%20de%20la%20ciencia%20Unidad%20III.pdf>
- Jiménez, D.(2011). *Manual de recursos humanos* (2ª ed.). Madrid, España: ESIC.
- Koontz & Weihrich (2004). *Trabajo en equipo aportes principales*.
- Londoño, M. (2009). *Como sobrevivir al cambio: inteligencia emocional y social en la empresa*. Madrid. FC editorial.
- Mamani, D. (2014). *Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en la Micro Red José Antonio Encinas – Puno* 2013. Recuperado de
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1177/1/2012_Mamani%20entre%20inteligencia%20emocional%20y%20.pdf
- Matassini, H. (2013). *Relación entre Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en los Docentes de una Institución Educativa Pública de la Perla – Callao*. Recuperado de
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1177/1/2012_Matassini_Relaci%C3%B3n%20entre%20inteligencia%20emocional%20y%20clima%20organizacional%20en%20los%20docentes%20de%20

una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20p%C3%BAblica%20de
%20La%20Perla.pdf

Matos, F. (2013). *Evaluación Del Desempeño Laboral*. Recuperado de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-del-desempeno-laboral/>

Mayer, J. & Salovey P. (1990) *Modelos de inteligencia emocional*. En Stenberg, R. Ed. *The Hand book of Intelligence*. New York. Cambridge University Press.

Mayer, J. & Salovey, P. (1997). *¿Qué es la Inteligencia emocional? Desarrollo emocional: Implicancias en la educación*. New York: Basic Books.

Mondy, W. & Noé, R. (2005). *Administración de recursos humanos* (9ª ed.). México: Prentice Hall.

Moya C. (2003). *Estadística descriptiva*. México. La hoguera Editorial.

Perandones, T. & Castejón, J. (2005). *Estudio correlacional entre personalidad, inteligencia emocional y autoeficacia en profesorado de educación secundaria y bachillerato*. Recuperado de: <http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12222/3/Perandones-Gonzalez.pdf>

Pereira, S. (2012). *Nivel de Inteligencia Emocional y su influencia en el Desempeño Laboral (estudio realizado con el personal de la empresa Servipuertas S.A.)*. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Pereira-Sulma.pdf>

Robbins, S (2004). *Percepción y toma de decisiones individual*. D.F. Mexico: Pearson..

Saldaña, M. (2014). *Inteligencia Emocional y su influencia en el Desempeño Laboral de la Unidad Microfinanciera Credimujer Región "La Libertad"*

de la ONG Manuela Ramos. Recuperado de
[http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/971/sald
a%C3%B1asaenz_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/971/sald
a%C3%B1asaenz_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ugarriza, N. (2011). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de Bar On (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana*. Universidad de Lima, Perú. Revista Persona. Vol. 4.

Zárate (2012). *Inteligencia Emocional y la Actitud de los colaboradores en el Ambiente Laboral*. Recuperado de
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/22/Zarate-Eber.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Olenka Espinoza Rodríguez, docente de la experiencia curricular de, Administración del ciclo X, y revisor del trabajo académico titulado: Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017, del estudiante: Flores Flores, Ana Isabel; he sido capacitada e instruida en el uso de la herramienta Turnitin y he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 7 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chimbote, 11 de Julio de 2017



.....
Dra. Olenka Espinoza Rodríguez

Docente

Desarrollo de proyecto de investigación

Experiencia curricular

DNI: 18092486

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
"Inteligencia emocional y el Desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017"	¿Cuál es la relación entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el 2016?	Hi: Existe una relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017.	Objetivo General Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017. Objetivos Específicos • Identificar el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2016.	Inteligencia emocional	Es la persona que se conoce y puede entenderse así mismo, de la misma forma puede relacionarse con los demás y puede afrontar con éxito las adversidades que se presenten en la vida cotidiana, retos y exigencias. Las personas emocionalmente inteligentes son habitualmente optimistas, realistas, adaptables y triunfantes ante la solución de conflictos y pueden afrontar situaciones de estrés, sin dejarse llevar por los impulsos evitando así perder el control (Bar-On, 2000).	Es la capacidad de poder conocer, y demostrar de manera apropiada nuestros sentimientos y reconocer los sentimientos de los demás, es poder tener autocontrol y no dejarse llevar por los impulsos generando así excelentes relaciones con el entorno. Se mide con cinco componentes de la IE: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo.	Relaciones Intrapersonales	Comprensión de sí mismo	7,9,23,35,52,63,88,116	ORDINAL
		Asertividad	22,37,67,82,96,111,126							
		Autoestima	11,24,40,56,70,85,100,114,129							
		Autorrealización	6,21,36,51,66,81,95,110,125							
		Independencia	3,19,32,48,92,107,121							
		Relaciones Interpersonales	Empatía					18,44,55,61,72,98,119,124		
		Relaciones Interpersonales	Relaciones Interpersonales					10,23,31,39,55,62,69,84,99,113,128		
		Relaciones Interpersonales	Responsabilidad Social					16,30,46,61,72,76,90,98,104,119		
		Adaptabilidad	Solución de Problemas					1,15,29,45,60,75,89,118		
		Adaptabilidad	Prueba de la Realidad					8,35,38,53,68,83,88,97,112		
Adaptabilidad	Flexibilidad	14-28-43-59-74-87-103-131								
Manejo de estrés	Tolerancia al estrés	4,20,33,49,64,78,93,108,122								

*Nota: Indicadores de Inteligencia Emocional basados en el Modelo de Bar-On (2000).

TITULO	PROB LEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
								Control de impulsos	13,27,42,58,73,86,102,117,130	
							Estado de Ánimo	Felicidad	2,17,31,47,62,77,91,105,120	
								Optimismo	11,20,26,54,80,106,108,132	
								Orientación a resultados	1,2,3,4	
								Disciplina	5,6,7,8,9	
							Factores Actitudinales	Actitud Cooperativa	10,11,12,13,14	
								Iniciativa	15,16,17,18	ORDINAL
								Responsabilidad	19,20,21	
								Conocimiento del trabajo	22,23,14,25,26	
							Factores Operativos	Calidad	27,28,29,30,31,32,33	
								Exactitud	34	
								Trabajo en equipo	35,36,37	
								Liderazgo	38,39	

*Nota: Indicadores de Desempeño Laboral basados en el modelo de Chiavenato (2002).

ANEXO 3

TEST DEL INVENTARIO DE ICE DE BARON

Instrucciones: En este cuadernillo encontrará 133 afirmaciones sobre maneras de sentir, pensar o actuar. Léalas atentamente y decida en qué medida cada una describe o no su verdadero modo de ser. Hay cinco posibles respuestas para cada frase.

- | |
|---------------------------------|
| 1. Rara vez o nunca |
| 2. Pocas veces |
| 3. Algunas veces |
| 4. Muchas veces |
| 5. Muy frecuentemente o siempre |

No hay respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Responda honesta y sinceramente de acuerdo a cómo es Usted, no según cómo le gustaría ser ni cómo le gustaría que otros lo(a) vieran.

No hay límites de tiempo, pero trabaje con rapidez y asegúrense de responder todas las frases. **Marca con X**

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso					
2	Me resulta difícil disfrutar de la vida					
3	Prefiero un tipo de trabajo en el cual me indiquen casi todo lo que debo hacer					
4	Sé cómo manejar los problemas más desagradables					
5	Me agradan las personas que conozco					
6	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida					
7	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos					
8	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar de despierto(a)					
9	Entró fácilmente en contacto con mis emociones					
10	Soy incapaz de demostrar afecto					
11	Me siento seguro(a) de sí mismo(a) en las mayorías de las situaciones					

12	Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza					
13	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo					
14	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas					
15	Frente a una situación problemática obtengo la mayor cantidad de información posible para comprender mejor lo que está pasando					
16	Me gusta ayudar a la gente					
17	Me es difícil sonreír					
18	Soy incapaz de comprender como se sienten los demás					
19	Cuando trabajo con otras personas, tiendo a confiar en más en las ideas de los demás que en las mías propias					
20	Creo que tengo la capacidad de controlar las situaciones difíciles					
21	No puedo identificar mis cualidades, no sé realmente para qué cosa soy bueno(a)					
22	No soy capaz de expresar mis pensamientos					
23	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos					
24	No tengo confianza en mí mismo(a)					
25	Creo que he perdido la cabeza					
26	Casi todo lo que hago, lo hago con optimismo					
27	Cuando empiezo hablar me resulta difícil detenerme					
28	En general, me resulta difícil adaptarme a los cambios					
29	Antes de intentar solucionar un problema me gusta obtener un panorama general del mismo					
30	No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merece					
31	Soy una persona demasiado alegre y optimista					
32	Prefiero que los otros tomen las decisiones por mí					
33	Puedo manejar situaciones de stress sin ponerme demasiado nervioso					
34	Tengo pensamientos positivos para los demás					

35	Me es difícil entender como me siento					
36	He logrado muy poco en los últimos años					
37	Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir					
38	He tenido experiencias extrañas que son inexplicables					
39	Me resulta fácil hacer amigos(as)					
40	Me tengo mucho respeto					
41	Hago cosas muy raras					
42	Soy impulsivo(a) y esto me trae problemas					
43	Me resulta difícil cambiar de opinión					
44	Tengo la capacidad para comprender los sentimientos ajenos					
45	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar					
46	A la gente le resulta difícil confiar en mí					
47	Estoy contento(a) con mi vida					
48	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a)					
49	No resisto el stress					
50	En mi vida no hago nada malo					
51	No disfruto lo que hago					
52	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos					
53	La gente no comprende mi manera de pensar					
54	En lo general, espero que suceda lo mejor					
55	Mis amistades me confían sus intimidades					
56	No me siento bien conmigo mismo(a)					
57	Percibo cosas extrañas que los demás no lo ven					
58	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto					
59	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas					
60	Frente a una situación problemática, analizo todas las opciones y luego opto por la que considere mejor					

61	Si veo a un niño llorando me detengo a ayudarlo a encontrar a sus padres, aunque en ese momento tenga otro compromiso					
62	Soy una persona divertida					
63	Soy consciente de cómo me siento					
64	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad					
65	Nada me perturba					
66	No me entusiasma mucho mis sentimientos					
67	Cuando no estoy de acuerdo con nadie siento que no puedo decirlo					
68	Tengo una tendencia a perder contacto con la realidad y a fantasear					
69	Me es difícil relacionarme con los demás					
70	Me resulta difícil aceptarme tal como soy					
71	Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo					
72	Me importa lo que pueda sucederle a los demás					
73	Soy impaciente					
74	Puedo cambiar mis viejas costumbres					
75	Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema					
76	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones					
77	Me deprimó					
78	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles					
79	Nunca he mentado					
80	En general, me siento motivado(a), para seguir adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles					
81	Trato de seguir adelante con las cosas que me gustan					
82	Me resulta difícil decir "No" aunque tenga el deseo de hacerlo					
83	Me dejo llevar por mi imaginación y fantasías					
84	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos					

85	Me siento feliz conmigo mismo(a)					
86	Tengo reacciones fuertes , intensas que son difíciles de controlar					
87	En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana					
88	Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a)					
89	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes					
90	Soy respetuoso(a) con los demás					
91	No estoy muy contento(a) con mi vida					
92	Prefiero seguir a otros, a ser líder					
93	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida					
94	Nunca he violado la ley					
95	Disfruto de las cosas que me interesan					
96	Me resulta relativamente fácil en decirle a la gente lo que pienso					
97	Tengo tendencia a exagerar					
98	Soy sensible a los sentimientos de las otras personas					
99	Mantengo buenas relaciones con la gente					
100	Estoy contento(a) con mi cuerpo					
101	Soy una persona muy extraña					
102	Soy impulsivo(a)					
103	Me resulta difícil cambiar mis costumbres					
104	Considero que es importante ser ciudadano(a) que respeta la ley					
105	Disfruto mis vacaciones y los fines de semana					
106	En general, tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surjan inconvenientes					
107	Tengo tendencias ha apegarme demasiado a la gente					
108	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles					

109	No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora					
110	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan					
111	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza					
112	Soy capaz de dejar de fantasear para inmediatamente ponerme a tono con la realidad					
113	Los demás opinan que soy una persona sociable					
114	Estoy contento(a) con la forma en que me veo					
115	Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender					
116	Me es difícil describir lo que siento					
117	Tengo mal carácter					
118	Por lo general, me trabo cuando analizo diferentes opciones para resolver un problema					
119	Me es difícil ver sufrir a la gente					
120	Me gusta divertirme					
121	Me parece que necesito de los demás, más de lo que ellos me necesitan					
122	Me pongo ansioso					
123	Nunca tengo un mal día					
124	Intento no herir los sentimientos de los demás					
125	No tengo idea de lo que quiero hacer en mi vida					
126	Me es difícil hacer valer mis derechos					
127	Me es difícil ser realista					
128	No mantengo relación con mis amistades					
129	Mis cualidades superan a mis defectos y esto me permite estar contento(a) conmigo mismo(a)					
130	Tengo una tendencia de explotar de rabia fácilmente					
131	Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente					

132	En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar					
133	He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores					

Niveles y rangos:

Cociente Emocional

Interpretación

130 a más	Marcadamente alta: capacidad emocional inusualmente Bien desarrollada
120-111	Muy alta: capacidad emocional extremadamente bien desarrollada
110-119	Alta: capacidad emocional bien desarrollada
90-109	Promedio: capacidad emocional adecuada
80-89	Baja: capacidad emocional subdesarrollada. Necesita desarrollar.
70-79	Muy baja: capacidad emocional extremadamente subdesarrollada. Necesita mejorar.
Por debajo de 70:	Marcadamente baja: capacidad emocional inusualmente deteriorada. Necesita mejorar.

ANEXO 4

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

INSTRUCCIONES: Responda las siguientes preguntas de manera objetiva, de acuerdo al desempeño laboral de cada trabajador. Marque con una (X)

Nunca :0

Algunas veces: 1

Frecuentemente: 2

Siempre: 3

ÁREA DEL DESEMPEÑO	Nunca	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre
	0	1	2	3
ORIENTACIÓN DE RESULTADOS				
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.				
DISCIPLINA				
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				
ACTITUD COOPERATIVA				
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				
INICIATIVA				
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.				
RESPONSABILIDAD				
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?				
CONOCIMIENTO DEL TRABAJO				
22. Planifica con anticipación sus actividades				
23. Hace uso de indicadores para logra 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.				
CALIDAD				
27. No comete errores al realizar su trabajo.				
28. Hace uso racional de los recursos				
29. No requiere de una supervisión frecuente en los trabajos que realiza.				
30. La supervisión que requiero en el trabajo es mínima.				
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				
EXACTITUD				
34. ¿Siempre se si el trabajo esta bien o mal?				
TRABAJO EN EQUIPO				
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.				
LIDERAZGO				
38. Los líderes son importantes dentro del centro de salud?				
39. Ud. se considera un líder dentro del centro de salud?				

PUNTUACIÓN

NIVEL DE DESEMPEÑO

MUY BAJO	0 – 39
BAJO	40 - 65
REGULAR	66 - 91
ALTO	92 - 117

ANEXO 5

Copia de las 3 validaciones

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José Carlos Medina Bolo, titular
del DNI. N° 07598660, de profesión
Psicólogo, ejerciendo
actualmente como Docente, en la
Institución UCV

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de
Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al
personal UCV que labora en

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las
siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			/	
Amplitud de contenido			/	
Redacción de los Ítems			/	
Claridad y precisión			/	
Pertinencia			/	

En Chimbote, a los 20 días del mes de Nov. del 2016



Firma
JOSÉ CARLOS MEDINA BOLO
Presidente de Directoría
Asociación de Psicología
Aplicada a la Sociedad

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Manuel Antonio Cardoza Sernaqué**, titular del DNI. N° **02855165**, de profesión Docente, ejerciendo actualmente como Jefe del Fondo Editorial, en la Universidad César Vallejo, Filial Chimbote.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal _____ que _____ labora _____ en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Chimbote, a los 15 días del mes de noviembre de 2016




Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Sonia Aguilar Sánchez, titular
del DNI. N° 32963014, de profesión
Administradora, ejerciendo
actualmente como DTC, en la
Institución UCV

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Chimbote, a los 07 días del mes de Diciembre del
2016


Firma

ANEXO 6

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO

Nombre del instrumento original: EQ-i (Bar OnEmotionalQuotient Inventory. Inventario de Cociente Emocional de BarOn.

Objetivo: Evaluar las aptitudes emocionales de la personalidad como determinantes para alcanzar el éxito general y mantener una salud emocional positiva.

Autor/es: Reuven Bar-On, Ph.D.

Procedencia: Toronto, Canadá.

Adaptación Peruana: Dra. Nelly Ugarriza Chávez.

Adaptación: Mg. Celinda Salas Manrique 2016.

Administración: Individual y colectiva. Tipo cuadernillo.

Duración: Sin límite de tiempo. De 30 a 40 minutos aproximadamente.

Sujetos de aplicación: Sujetos de 15 o 16 años a más. Nivel lector de sexto grado de primaria.

Aplicación: Se utiliza con fines educativos, laborales, jurídicos, clínicos, médicos y de investigación.

Técnica: Cuestionario bajo un formato de respuesta tipo Likert, de autoclasificación de cinco puntos.

Significación: Estructura factorial ICE – T- 5 factores componentes, 15 subcomponentes.

Tipificación: Baremos peruanos.

Puntuación y escala de calificación: La calificación es manual y computarizada.

ANEXO 7

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO

Nombre original. – Formato de Evaluación del Desempeño Laboral del Personal Contratado de Servicios del Hospital San José – Callao.

Autor. - Formato de Evaluación del Desempeño Laboral del Personal Contratado por el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios del Hospital San José-Callao

Adaptación: Ana Flores Flores

Procedencia. - Lima- Perú

Administración. - Individual.

Duración. - Sin límite de tiempo. Aproximadamente de 5 a 12 minutos

Aplicación. - Sujeto para mayores de 21 años para solo trabajadores administrativos y médicos.

Puntuación. - Calificación manual y/o computarizada.

Significación. - Dos factores, seis subfactores.

Usos. - Se utiliza con fines laborales, clínicos, médicos y de investigación.

Materiales. - Cuestionario que contienen ítems de la encuesta en hoja de respuestas.

ANEXO 8

COEFICIENTE ALPHA DE CRONBACH PARA LA VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL

I-CE	Alfa de Cronbach
CE total	0.93
<i>Componentes:</i>	
Intrapersonal	0.91
Interpersonal	0.86
Adaptabilidad	0.77
Manejo del estrés	0.86
Estado de ánimo general	0.86
<i>Subcomponentes:</i>	
Comprensión de sí mismo	0.73
Asertividad	0.68
Autoconcepto	0.85
Autorrealización	0.76
Independencia	0.57
Empatía	0.70
Relaciones interpersonales	0.76
Responsabilidad social	0.72
Solución de problemas	0.60
Prueba de la realidad	0.72
Flexibilidad	0.48
Tolerancia al estrés	0.78
Control de impulsos	0.85
Felicidad	0.78
Optimismo	0.79

ANEXO 10

Tabla 13

Relaciones Intrapersonales de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017.

Nivel	n°	%
MUY BAJA	0	0
BAJA	6	15.0
PROMEDIO	34	85.0
ALTA	0	0
MUY ALTA	0	0
Total	40	100.0

Nota: Cuestionario de Inteligencia emocional “Ice Bar-On” adaptado por Ugarriza.

* Se incluyen cinco niveles.

Figura 7 .Relaciones Intrapersonales de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017.

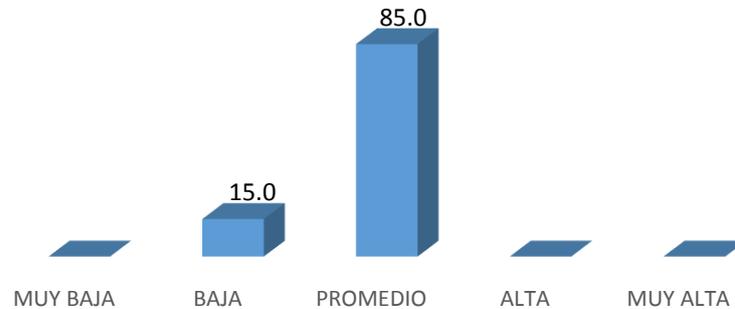


Figura 7. Cuestionario Inteligencia emocional “Ice de Bar-On”, adaptado por Ugarriza.

El 85 % del personal del Policlínico Víctor Panta Rodríguez manifiestan que las Relaciones Intrapersonales esta mayormente en un nivel considerado como Promedio, mientras que el 15% tiene un nivel Bajo, los demás no representan ninguna opción.

ANEXO 11

Tabla 14

Relaciones Interpersonales de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017.

Nivel	n°	%
MUY BAJA	0	0
BAJA	23	57.5
PROMEDIO	0	0
ALTA	17	42.5
MUY ALTA	0	0
Total	40	100.0

Nota: Cuestionario de Inteligencia emocional "Ice Bar-On" adaptado por Ugarriza.

* Se incluyen cinco niveles.

Figura 8. Relaciones Interpersonales de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017

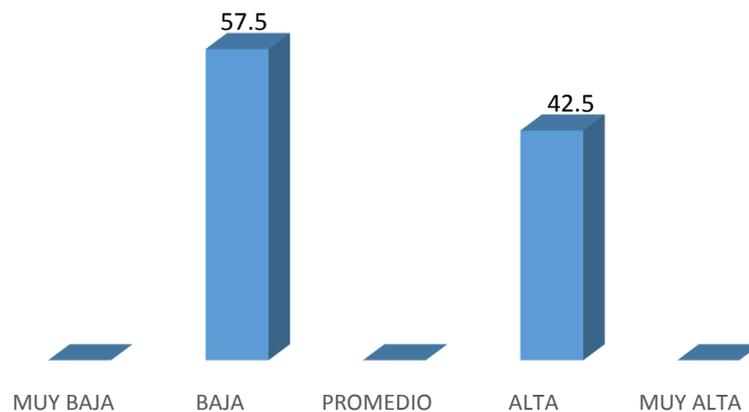


Figura 8. Cuestionario Inteligencia emocional "Ice de Bar-On", adaptado por Ugarriza

El 57,5 % del personal del Policlínico Víctor Panta Rodríguez manifiestan que las relaciones Interpersonales esta mayormente en un nivel bajo, mientras que el 42.5% tiene un nivel alto, los demás no representan ninguna opción.

ANEXO 12

Tabla 15

Relaciones de Adaptabilidad de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017

Nivel	n°	%
MUY BAJA	0	0
BAJA	7	17.5
PROMEDIO	33	82.5
ALTA	0	0
MUY ALTA	0	0
Total	40	100.0

Figura 9. Relaciones de Adaptabilidad de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017

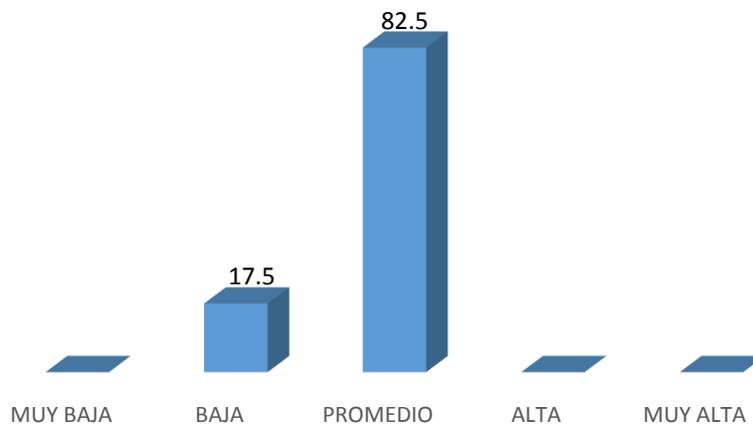


Figura 9. Cuestionario Inteligencia emocional "Ice de Bar-On", adaptado por Ugarriza

El 82,5% del personal del Policlínico Víctor Panta Rodríguez manifiestan que tienen un nivel promedio de Adaptabilidad, mientras que el 17,5% posee un nivel Bajo, los demás no representan ninguna opción.

ANEXO 13

Tabla 16

Manejo de Estrés de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017.

Niveles	n°	%
MUY BAJA	0	0
BAJA	12	30.0
PROMEDIO	28	70.0
ALTA	0	0
MUY ALTA	0	0
Total	40	100.0

Nota: Cuestionario de Inteligencia emocional "Ice Bar-On" adaptado por Ugarriza.

* Se incluyen cinco niveles.

Figura 10. Manejo de Estrés de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017

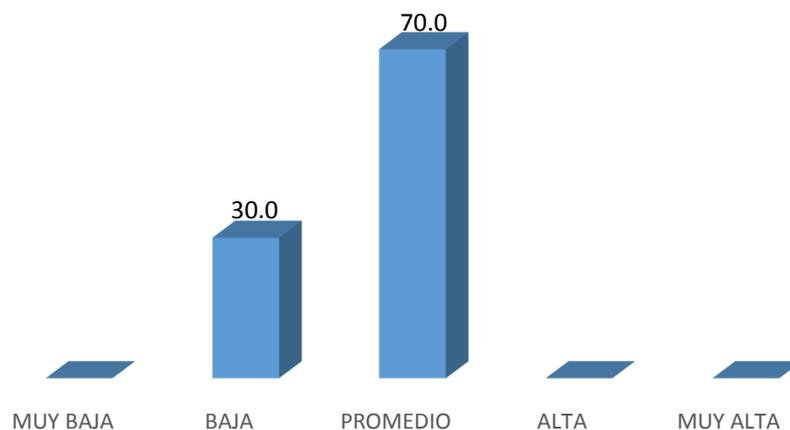


Figura 10. Cuestionario Inteligencia emocional "Ice de Bar-On", adaptado por Ugarriza.

El 70 % del personal del Policlínico Víctor Panta Rodríguez manifiestan que el manejo del estrés esta mayormente en un nivel considerado como promedio, mientras que el 30% tiene un nivel Bajo, los demás no representan ninguna opción.

ANEXO 14

Tabla 17

Estado de Ánimo de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017

Niveles	n°	%
MUY BAJA	0	0
BAJA	0	0
PROMEDIO	14	35.0
ALTA	26	65.0
MUY ALTA	0	0
Total	40	100.0

Nota: Cuestionario de Inteligencia emocional "Ice Bar-On" adaptado por Ugarriza.

* Se incluyen cinco niveles.

Figura 11. Estado de Ánimo de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017

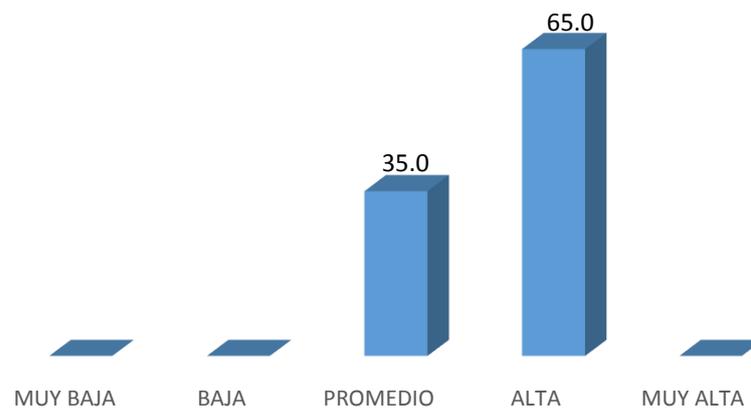


Figura 11. Cuestionario Inteligencia emocional "Ice de Bar-On", adaptado por Ugarriza.

El 65 % del personal del Policlínico Víctor Panta Rodríguez tiene un Estado de Ánimo alto, mientras que el 35% tiene un nivel Promedio, los demás no representan ninguna opción.

ANEXO 15

ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN QUE SE DIERON EN EL 2016

Nombre de la Actividad de Capacitación	Objetivo Estratégico	Objetivos de la Actividad Educativo/ Competencias a Generar
Curso Taller en el Manejo de Factores de Riesgos Psicosociales – Estrés Laboral.	Brindar Atención Integral a los asegurados	Mejorar la Calidad de Atención y seguridad en las prestaciones de los servicios.
Curso Taller: Clima Laboral y Cultura Organizacional en los colaboradores.	Brindar Atención Integral a los asegurados	Lograr la identificación de los valores y principios de nuestra Institución, reforzando los lazos de confraternidad, solidaridad y trabajo en equipo.
Curso Taller: Trato Humanizado y Calidad de Atención al Asegurado-Policlínico Víctor Panta.	Brindar Atención Integral a los asegurados	Brindar Calidad en la Atención y un Trato Humanizado a los Asegurados
Buenas Prácticas de Atención y Eventos Adversos	Brindar Atención Integral a los asegurados	Dar a Conocer y Sensibilizar en los Beneficios de la Implementación de Buenas Prácticas de Atención y Manejo Adecuado de los Proceso de Eventos Adversos.

ANEXO 16

ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN QUE SE DIERON EN EL 2017

Nombre de la Actividad de Capacitación	Objetivo Estratégico	Objetivos de la Actividad Educativo/ Competencias a Generar
Curso Taller Gestión del Riesgo en la Atención de Salud	Brindar a los asegurados un cuidado humanizado con Calidad, oportunidad, con mayor nivel de compromiso y satisfacción de los colaboradores.	Mejorar la Calidad y seguridad de los servicios de salud, logrando un alto nivel de satisfacción de los usuarios.
Curso "Interculturalidad y Manejo de Conflictos"	Brindar a los asegurados un cuidado humanizado con Calidad, oportunidad, con mayor nivel de compromiso y satisfacción de los colaboradores.	Dotación de conocimientos, herramientas y estrategias de comunicación para la comprensión de conflictos y sus alternativas de solución.
Curso Taller Liderazgo en la Gestión Administrativa de Recursos Humanos	Brindar a los asegurados un cuidado humanizado con Calidad, oportunidad, con mayor nivel de compromiso y satisfacción de los colaboradores.	Mejorar el Clima Laboral y organizacional.
Curso de Actualización en TICS	Brindar a los asegurados un cuidado humanizado con Calidad, oportunidad, con mayor nivel de compromiso y satisfacción de los colaboradores.	Mejorar los procesos en el manejo de la Información y recursos tecnológicos de la institución.

ANEXO 17

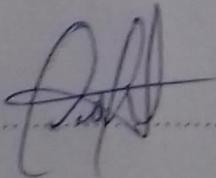
DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Flores Flores Ana Isabel, estudiante de la Escuela profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo, sede/filial Chimbote; declaro que el trabajo académico titulado "Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017" presentada, en 111 folios para la obtención del grado académico/título profesional de Licenciado en Administración es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

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

Chimbote, 15 de Julio del 2017



.....
Firma