



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Inteligencia emocional y desempeño laboral de profesionales de
salud de un centro de salud, Comas, Lima, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Colombo Plejo, Valerie Nicole (orcid.org/009-0003-3589-418X)

ASESORES:

Mg. Sánchez Vásquez, Segundo Vicente (orcid.org/0000-0001-6882-6982)

Mg. Morán Requena, Hugo Samuel (orcid.org/0000-0002-7077-0911)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA — PERÚ

2023

Dedicatoria

La presente tesis va dedicada a mis padres, la cual agradezco sus buenos consejos, que me inspiran cada día a ser una mejor persona y lograr mis metas profesionales.

Agradecimiento

Agradezco a Dios quien me ha dado la fortaleza para seguir adelante.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población y muestra	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. <i>Tabla cruzada inteligencia emocional y desempeño laboral</i>	20
Tabla 2. <i>Tabla cruzada inteligencia emocional y calidad de servicio</i>	21
Tabla 3. <i>Tabla cruzada inteligencia emocional y toma de decisiones</i>	22
Tabla 4. <i>Tabla cruzada de inteligencia emocional y productividad laboral</i>	23
Tabla 5. <i>Prueba de correlación de spearman en la hipótesis general</i>	24
Tabla 6. <i>Prueba de correlación de spearman en la hipótesis específica 1</i>	25
Tabla 7. <i>Prueba de correlación de spearman en la hipótesis específica 2</i>	26
Tabla 8. <i>Prueba de correlación de spearman en la hipótesis específica 3</i>	27

Índice de gráficos y figuras

Pág.

Figura 1. *Diagrama de diseño correlacional*

14

Resumen

De la investigación que lleva por título Inteligencia emocional y desempeño laboral de profesionales de salud de un centro de salud, Comas, Lima, 2023, tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la inteligencia emocional (IE) y el desempeño laboral (DL) de profesionales de salud de un centro de salud, Comas, Lima, 2023. Por ello, se llevó a cabo un estudio de tipo básico, de nivel de investigación correlacional y de diseño no experimental. La población estuvo constituida por 30 personas que laboran como profesionales de salud en el centro de salud del distrito de Comas. Se aplicó la técnica de la encuesta a una muestra de 30 profesionales de salud. El instrumento estuvo constituido por un total de 50 preguntas. En cuanto al procesamiento y análisis de datos, se manejó el programa SPSS. Donde los resultados arrojaron que existe una relación directa, fuerte y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

Palabras clave: Inteligencia emocional, desempeño laboral, profesionales de salud, centro de salud.

Abstract

From the research entitled Emotional intelligence and work performance of health professionals from a health center, Comas, Lima, 2023, had as a general objective to determine the relationship between emotional intelligence (IE) and the work performance (DL) of health professionals from a health center, Comas, Lima, 2023. For this reason, a study of basic type, correlational research level and non-experimental design was carried out. The population consisted of 30 people who work as health professionals in the health center of the district of Comas. The survey technique was applied to a sample of 30 health professionals. The instrument consisted of a total of 50 questions. Regarding data processing and analysis, the SPSS program was used. Where the results showed that there is a direct, strong and significant relationship between emotional intelligence and job performance.

Keywords: Emotional intelligence, work performance, health professionals, health center.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente vivimos una realidad cambiante y acelerada, durante mucho tiempo se ha dado prioridad a los conocimientos, dejando de lado las destrezas interpersonales y el coeficiente emocional, es por ello que la organización mundial de la salud se ha tomado la tarea de dar visibilidad a la salud mental, donde la inteligencia emocional tendrá un papel importante en las personas, puesto que será una herramienta útil que permitirá identificar, reconocer, manejar y controlar sus emociones y la su medio social (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2016). Las personas que poseen un control de sus emociones, son capaces de percibir y conectar con sus clientes, satisfaciendo efectivamente sus necesidades, asimismo, tienden a actuar positivamente, generando una interacción social efectiva. Diversos estudios han demostrado que hay un vínculo fuerte entre la capacidad de manejar nuestras emociones y la eficiencia con la que realizamos las actividades laborales, sobre todo en el sector donde se brinda un servicio (Falcão et. al, 2018).

Las organizaciones constantemente están enfrentando retos nuevos, por lo que sus esfuerzo es potenciar el desempeño laboral de sus trabajadores, es a partir de allí que los empleadores se ven con la necesidad de capacitar a sus colaboradores en cuanto manejo de sus emociones y habilidades blandas, lo que les permitirá contar con la capacidad y la habilidad de poder reconocer y comprender sus emociones como también la de los demás, lo que permitirá el éxito en el trabajo, mejorará la vida personal, y se contará con una mejor relación interpersonal, salud mental y física (Goleman, 1995).

Si bien es cierto el trabajo está presente en todas las actividades económicas de América latina, por lo que se debe procurar un alto rendimiento en los trabajadores y su productividad en la organización, para ello, los empleadores deben procurar condiciones de trabajo favorable que permita desarrollar sus actividades de manera óptima, de lo contrario un ambiente de trabajo inadecuado podría ocasionar accidentes, enfermedades y metas insatisfactorias (Organización Panamericana de la Salud [OPS],2009).

El campo laboral fundamentalmente se caracteriza por su ambiente tensionante y de competitividad, lo que generalmente tendrá una repercusión en los estados de ánimos de los trabajadores, afectando en distintos ámbitos, tanto a

nivel personal como social. El trabajador se verá constantemente influenciado por sus propias emociones como también ajenas, generando cambios en su actitud. Es por ello que es importante controlar la conducta, y cuenten con una inteligencia emocional, lo que generara resultados positivos y un mejor desempeño laboral (Ayala y Cardona, 2016).

En Latinoamérica, ha evidenciado que los profesionales de la salud tienen una mayor incidencia de estrés. En una encuesta realizada en el 2009 en Argentina, reportó que el 26.7% de los profesionales de la salud presentaban estrés, ocasionada por una excesiva demanda laboral, la que pone en riesgo su salud y como también la de sus pacientes. Por otro lado, en el 2011 en el país chileno se reportó que un 27.9% de sus trabajadores presentaban cuadros de estrés y depresión (OPS,2016)

Mientras que un estudio realizado en diversas empresas de las ciudades del Perú, estableció que un 82% de colaboradores de la investigación mostraron un compromiso de nivel alto, manifestaron sentir satisfacción al lograr los objetivos donde trabajan. Que significa que las evaluaciones de desempeño son necesarias en las organizaciones puesto a que mide el comportamiento laboral, y se podrá identificar los aspectos que deben mejorar, para aumentar la eficiencia y capacidades de los trabajadores (El Peruano, 2014).

Por otro lado, a nivel nacional se evidenció en un estudio de investigación en la ciudad de Pucallpa que el profesional de la salud debe poseer la habilidad de dominar sus emociones de manera positiva con la finalidad de que puedan sobrellevar y asumir retos, como también las complicaciones en sus jornadas laborales (Torres et al., 2021).

El presente estudio de investigación evaluó al profesional de la salud, ya que están propenso a lidiar con situaciones difíciles, sobrecarga laboral y a una inminente presión.

En el centro de salud ubicado en el distrito de Comas, se encuentra el personal activamente trabajando con la comunidad, por lo que la sobrecarga laboral podría desencadenar en ellos la aparición de emociones o sentimientos negativos lo que afectaría e influiría en el desempeño laboral, así como también en el trato con los pacientes.

Por lo manifestado, es preciso mencionar que el personal de salud debe contar con la capacidad de manejar sus emociones ya que está estrechamente relacionado con la eficiencia laboral. Por lo que es necesario que las organizaciones y/o instituciones velen por el bienestar de sus colaboradores, brindando orientaciones sobre la IE, con la intención de asegurar un ambiente laboral agradable y una mayor productividad.

Dentro de este contexto se propuso como problema principal, ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de profesionales de salud de un centro de salud, Comas, Lima, 2023? Como preguntas específicas fueron: (a) ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio del desempeño laboral de profesionales de salud de un centro de salud, Comas , Lima, 2023?; (b) ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones del desempeño laboral de profesionales de salud de un centro de salud, Comas , Lima, 2023?; (c) ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la productividad laboral del desempeño laboral de profesionales de salud de un centro de salud, Comas , Lima, 2023?

La justificación en el aspecto teórico, el presente estudio constituye una fuente de información enriquecedora, ya que permitió a futuros investigadores poder utilizar el estudio de investigación como guía. Del mismo modo, los resultados que se obtuvieron se contrastaron con las teorías validadas por otros autores.

La justificación de la investigación en el aspecto práctico, benefició a los profesionales de la salud, ya que se podrá proponer estrategias para controlar el estrés laboral y fortalecer las capacidades en relación al manejo y control emocional con en el fin, de que puedan desarrollar eficientemente sus funciones en el centro de salud, como también relacionarse asertivamente con los demás miembros de la institución y los pacientes.

La justificación de la investigación en el aspecto metodológico fue correlacional, debido a que se estableció que hay correlación en las dos (02) variables de estudio, se recolectó la información en 72 horas, a través de una encuesta de elaboración propia, donde se emplearon dos (02) instrumentos, uno por cada variable, estas fueron validadas por tres (03) jueces de expertos.

Asimismo, como objetivo general: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de profesionales de salud de un centro de salud, Comas, Lima, 2023. Y los objetivos específicos fueron: (a) Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio del desempeño laboral de profesionales de salud de un centro de salud, Comas, Lima, 2023; (b) Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones del desempeño laboral de profesionales de salud de un centro de salud, Comas, Lima, 2023; (c) Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la productividad laboral del desempeño laboral de profesionales de salud de un centro de salud, Comas, Lima, 2023.

Ahora bien, la hipótesis principal fue: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de profesionales de salud de un centro de salud, Comas, Lima, 2023. En tanto, los específicos fueron: (a) Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio del desempeño laboral de profesionales de salud de un centro de salud, Comas, Lima, 2023; (b) Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones del desempeño laboral de profesionales de salud de un centro de salud, Comas, Lima, 2023; (c) Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la productividad laboral del desempeño laboral de profesionales de salud de un centro de salud, Comas, Lima, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Aragón (2019) realizó una investigación en Guatemala donde puso en evidencia que la eficiencia con la que realiza sus actividades el trabajador en una organización guarda relación con los factores psicológicos y emocionales. La ausencia de motivación laboral y el no saber controlar y manejar las emociones, afectaría negativamente el desarrollo de las funciones laborales del trabajador. La metodología que utilizó el autor fue el estudio de casos, donde la técnica que empleó fue la observación directa, como también utilizó la encuesta. Los resultados del estudio en mención, arrojaron que un 53.2% de la población estudiada realizan sus actividades manera óptima evidenciando la satisfacción laboral. Por otra parte, un 35.66% de la población investigada controla y maneja favorablemente sus emociones, y se ve reflejado en el desempeño en el campo laboral.

Por lo que, la investigación concluye que el desarrollar la inteligencia emocional, permite un mejor desempeño del personal, que se verá reflejado en las metas alcanzadas a nivel organizacional, el adecuado trato interno y la comunicación asertiva en el equipo.

Carmona-Fuentes y Rosas-Reyes (2017) realizaron una investigación en México, donde señalaron la importancia de identificar como influye la inteligencia emocional en el entorno ocupacional, hoy en día los empleadores buscan que su personal trabaje con eficiencia las actividades asignadas, con el fin de lograr las metas organizacionales y sobresalir en el mercado laboral. Los autores proponen como objetivo analizar la influencia emocional en el recurso humano. Donde llegaron a concluir que las variables mencionadas están estrechamente relacionadas, lo que significa que mientras el trabajo sea más complejo, se requiere un mayor manejo de las emociones. Asimismo, los autores refieren que es insuficiente los aportes metodológicos para la realizar un análisis más exhaustivo sobre las dos (02) variables en cuestión, sin embargo, la teoría de inteligencias múltiples proporcionaría una mejor comprensión de la inteligencia humana.

Muñoz y Robles (2019) en su artículo realizado en Ecuador, manifestaron que hay incremento considerable por parte de las personas por entender sobre el salario emocional en el desempeño laboral, situación que viene afectando el bienestar social de la población obrera. Es por ello, que los autores plantean

estudiar la relación entre el salario emocional y el desempeño laboral en los enfermeros del área de emergencia.

El estudio es descriptivo-explicativo y correlación, participaron 163 enfermeros de guardias de ocho horas. Donde la investigación demostró que el 52,15% presenta irritabilidad en sus hogares debido al estrés laboral, lo que genera un deterioro de las relaciones intrapersonales, asimismo, se evidenció el malestar del personal con su jefe inmediato por el nulo interés del bienestar de su equipo. Los autores finalmente demostraron con la investigación, que existe relación entre las variables estudiadas en la investigación.

Mendoza et al. (2022) señalaron en un estudio en Colombia, que es prioridad estudiar el clima organizacional, con el fin de instruir, capacitar, y brindar herramientas necesarias para mejorar la productividad del personal en sus puestos de trabajo. Esto generaría condiciones de bienestar y rentabilidad tanto para el empleador como para el empleado. Los autores plantean estudiar en su investigación la relación entre clima organizacional y desempeño en el ámbito laboral. La metodología que utilizaron se centra en el diseño descriptivo – correlacional, donde su muestra fue 75 personas, recolectaron la información por medio de una encuesta.

Donde los datos se procesaron estadísticamente y dieron como resultado que el 80% de los trabajadores demostraron tener una óptima actitud en el desarrollo de sus actividades, un buen vínculo social, un correcto manejo de la comunicación y enfrentan situaciones difíciles en el campo laboral por lo que todo en mención favorece el buen desempeño de las actividades asignadas. Los autores concluyen a partir del estudio que las variables descritas con anterioridad, guardan una relación directa en los individuos que participaron en el estudio.

Mora y Mariscal (2019) manifestaron en un estudio en Ecuador, que la motivación organizacional es un agente que incita a la población trabajadora a tener un buen comportamiento, por lo que recurren a diversos medios con la finalidad de cumplir sus metas, la gestión del capital humano, tiene un rol importante ya que deberá garantizar el reclutamiento del personal y que estos sean capaces de lograr los objetivos propuesto por la empresa. Es por ello, que los autores plantean analizar la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral. La investigación

propone un análisis correlacional, no experimental. Al analizar los datos, arrojo que la correlación entre las variables es de 0.837899 ($p=0.0007$) que estadísticamente significa que la relación de las variables estudiadas es de 99% de confiabilidad.

A partir de ello, los autores concluyeron que las variables estudiadas tienen una relación fuerte y creciente, por lo que los trabajadores dentro de las organizaciones buscan satisfacer las necesidades de su empleador, pero requieren de la motivación por parte de la empresa con el fin de poder lograr las metas organizacionales.

Olivera y Leyva (2021) manifiestan en su estudio realizado Lima, que los elementos condicionantes en el desarrollo óptimo de las actividades de los trabajadores son el ambiente laboral y el manejo sus propias emociones y de los demás, ya que incide en la comunicación y la adaptación a los cambios en una empresa. Los autores analizaron la relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral. El estudio propuso un análisis no experimental, cuantitativo y correlacional causal, participaron en dicho estudio un total de 80 trabajadores donde utilizaron como fuente de recolección de datos una encuesta. Los resultados demostraron que existe una incidencia significativa entre las variables.

Donde los autores concluyeron que los empleados pueden adecuarse de manera óptima a los cambios que se susciten en el ambiente laboral y desarrollar sus actividades favorablemente si cuentan con un buen clima organizacional.

Lauracio y Lauracio (2020) realizaron una investigación en la provincia de Puno, en la cual evidenciaron que el equipo multidisciplinario de salud tiene mayor incidencia a desencadenar estrés laboral, y se verá reflejado en las atenciones a sus pacientes, generando posibles situaciones de reclamos, quejas y protestas en las instituciones. Los autores estudiaron la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en trabajadores de la salud.

Asimismo, el estudio fue descriptivo y cuantitativo. Participaron 21 personas. Finalmente, dicha investigación demostró a partir de los resultados, que no se establece una relación entre las variables de estudio.

Torres et al. (2021) desarrollaron un estudio en la ciudad de Pucallpa, donde ponen en evidencia que el estrés está presente en los trabajadores que se

desenvuelven en el área de salud, ya que cuentan con un alto nivel de responsabilidad al realizar sus funciones laborales. Es indispensable que el empleador pueda brindar capacitaciones de cómo enfrentar situaciones difíciles con la finalidad de que sean capaces de tener una actitud óptima y un ánimo positivo para el desarrollo de sus actividades. Los autores plantearon establecer la relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores de salud. La investigación es de tipo descriptiva, donde participaron 125 personas.

Por lo que los autores concluyeron que las variables guardan una estrecha relación, por lo que es necesario que el personal que se desenvuelve en el ámbito de la salud cuente con la facultad de manejar sus emociones, con la finalidad de que puedan enfrentar retos y las situaciones de alto nivel de estrés que se susciten en su centro de labores.

Chuquisana (2022) en un estudio que realizó en la ciudad de Lima, menciona que las instituciones de salud pública del Perú carecen de un marco normativo que evalúe de manera periódica la eficacia del personal de salud. Ya que se ha evidenciado denuncias y/o quejas realizadas por los usuarios, por la precaria atención y tratos inadecuados por parte del personal de salud. Consideró evaluar la relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral de los enfermeros. Donde participaron un total de 91 enfermeros. Finalmente se concluyó que no existe una correlación lineal significativa entre las variables descritas.

Benavides (2020) manifiesta en su estudio realizado en la ciudad de Chiclayo, que los profesionales farmacéuticos están constantemente expuesto a situaciones difíciles laborales, ya que están sometidos a horarios extensos, a las exigencias de los usuarios y del empleador. Por lo que, la investigación estudió la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño de funciones del personal de farmacia. En la cual, la metodología utilizada por el autor es no experimental, correlacional y cuantitativo. Donde lograron participar un total de 55 farmacéuticos, utilizaron como instrumento el cuestionario MBI – HSS.

Por lo que, finalmente se concluyó, que no existe relación significativa entre las variables de estudio en los farmacéuticos de la ciudad de Bambamarca.

En cuanto a la teoría y enfoques conceptuales, se puede decir que la inteligencia emocional es en un conjunto de habilidades que poseen las personas,

que les ayudará a adaptarse y hacer frente ante situaciones que surgen en la vida cotidiana. Actualmente se ha evidenciado que la inteligencia es multidimensional eso quiere decir que las personas tendrán la capacidad para resolver un tipo de conflicto y es la experiencia lo que permitirá que las personas aprendan a desarrollar una respuesta adecuada ante una situaciones difíciles o complejas que puedan presentarse (Dueñas, 2002).

Bajo este contexto, la carencia de la inteligencia emocional trae como consecuencia un déficit de habilidades para gestionar asertivamente las emociones propias y aplicarlos de manera correcta en la respuesta conductual. Asimismo, se evidenciará en la persona la falta de percepción y autorregulación emocional (Gallo, 2023).

Existen varias teorías sobre la inteligencia emocional, entre los autores más destacados tenemos los siguientes:

Según Goleman, manifestó que el ser humano posee un conjunto de destreza, que le permitirá reconocer y tener control sobre sus sentimientos. Como también servirá como motor para motivarnos a nosotros mismos para el logro de nuestras metas personales y generar un buen desarrollo interpersonal con el medio social (Vera, 2017).

Mayer y Salovey, en los años 90 plantearon el primer modelo de inteligencia emocional donde dirigen su atención en la habilidad mental. Es decir, que es la intersección entre el pensamiento y las emociones, que contribuye a la regulación efectiva de las emociones de uno mismo y de los demás. Por otro lado, tener la capacidad de utilizar efectivamente la información generada a partir de una emoción se reflejará potencialmente en el pensamiento razonable de la persona (Lobão, 2020).

En la primera etapa estudian a la percepción, valoración y la expresión emocional tanto de uno mismo como también de las demás personas. Donde llegaron manifiestan que es fundamental poder percibir adecuadamente las emociones, ya que de ello depende distinguir las expresiones emocionales supuestamente verdaderas en relación a las experiencias ambientales, que nos conducirán a responder oportunamente a la interacción social. Luego, en la segunda etapa, exponen la destreza para emplear las emociones para el

direccionamiento de los procesos cognitivos es decir que va conducir a la persona a actuar oportunamente y con creatividad ante la toma de una decisión y/o resolver conflictos.

Finalmente, la tercera etapa, manifiestan que, para la comprensión y el análisis de las emociones del ser humano, la persona deberá ser capaz conocerse, reconocer y distinguir sus emociones como también la de su medio social. Y para finalizar la cuarta etapa, va fomentar en la persona el crecimiento emocional e intelectual es decir que la persona contara con la facultad de gestionar sus emociones y de los demás con la finalidad de garantizar un ambiente saludable tanto para su entorno como para sí mismo (Mayer et.al, 1997).

Según el autor Bar-On (1997), expuso que la habilidad de manejar las emociones tanto a nivel personal y social, va a contribuir en la adaptación y enfrentamiento las presiones y demandas de nuestro ambiente social. En otras palabras, destaca la importancia de poder expresar nuestras emociones.

Por último, tenemos al autor Petrides (2011), que nos habla de la percepción y expresión del ser humano, es decir que cada persona contará con las habilidades emocionales y sociales que les permitirá manejar estratégicamente sus emociones ante la toma de una decisión o resolución de algún conflicto.

Para Goleman, la motivación es una de las dimensiones importantes, puesto que se evidencia como la persona mantiene su propia motivación incluso en situaciones desafiante o difíciles, por lo que influye en la productividad, el éxito y el bienestar emocional de una persona. Por otro lado, la motivación implica dos aspectos claves, el primero es la autodeterminación, que en otras palabras será la persistencia, dedicación y la capacidad de poder trabajar para lograr las metas trazadas, a pesar de los obstáculos y distracciones que se susciten. Y el segundo aspecto clave es la capacidad de logro, que permitirá en la persona a alcanzar sus metas con la mejora constante puesto que tendrá el deseo y la pasión por alcanzar sus objetivos (Alviárez et al.,2009).

En cuanto a la segunda dimensión que es la empatía, Goleman sostiene que está es aprendida y mejorada a través de la práctica y la atención consciente a las emociones de los demás. Puesto que la empatía es la base del comportamiento

altruista y de la cooperación del ser humano que nos permite sincronizar con los sentimiento y necesidades de los demás (Río, 2019).

La tercera y última dimensión a estudiar son las habilidades sociales, se refiere a la capacidad que posee cada persona para lidiar con las emociones de los demás, interactuando efectivamente con su medio social en diferentes situaciones, las personas que cuentan con esta habilidad son más eficientes puesto a que desarrollan habilidades como son: la comunicación efectiva, la comprensión y la valoración de las emociones de su entorno social (Alviarez et al, 2009).

En referencia a teorías y enfoques conceptuales del desempeño laboral se define como la capacidad que posee cada trabajador para cumplir efectivamente sus funciones, de manera efectiva y eficiente. La clave del buen desempeño es la motivación, la formación y el reconocimiento puesto que le permitirá al trabajador mejorar sus habilidades, conocimientos. Es importante evaluar el desenvolvimiento del trabajador ya que permitirá la mejora continua de ellos mismos (Madero, 2020).

Por otro lado, Chiavenato (2017) manifiesta que el desempeño de los trabajadore, expone la eficacia con que realizan sus funciones, que dependerá de su esfuerzo, capacidades y habilidades que permitirá el desarrollo óptimo de sus funciones. Este instrumento es importante por lo que se debe emplear y utilizar de manera periódica en la organización para localizar o identificar los problemas de supervisión y de integración del personal.

Según Campell et al. (1990) refiere que el desempeño laboral son actos y comportamiento que sobresalen en el recurso humano de una empresa, que facilitaran el crecimiento de una empresa cumpliendo los objetivos y metas de dicha entidad, como también su comportamiento podría afectar negativamente los resultados organizacionales.

Por otro lado, el autor Farias, manifiesto que le desempeño laboral es la conducta de los colaboradores ante la carga laboral, es decir que el desempeño laboral dependerá de tipo y la cantidad de funciones que realiza dentro de una empresa y si se realiza eficientemente. Por lo que imprescindible que el personal cuente con un ambiente saludable en la organización, como también una remuneración adecuada, con los beneficios laborales según sea el caso y/o el puesto que ocupara, con la finalidad que el trabajador cuente con la estabilidad

laboral que le proporcionara tranquilidad, motivación y eficiencia para el desarrollo de sus funciones asignadas (Riera et. al, 2020).

Asimismo, el autor Robbins, menciona que la motivación juega un papel importante en el equipo de trabajo de una organización, puesto que las personas al estar motivada, desarrollará sus actividades eficientemente, lo que trae consigo que su empleador reconozca positivamente su arduo trabajo, por tanto, tendrá una evaluación favorable dentro de su organización (Araujo et al., 2007).

La teoría de Maslow, en ámbito laboral, involucra a los colaboradores, comenzando desde el nivel más básico, priorizando una jerarquía de necesidades laborales, para lograr la meta propuesta de manera airosa. La pirámide de Maslow se divide en 5 escalas, como son las fisiológicas, seguridad, afiliación y reconocimiento. (Aamodt, 2010).

McClelland, en su teoría que es conocida como la teoría de las tres (03) necesidades, donde manifiesta que el trabajador que encuentre la motivación, lograra las metas personales de logro, que en otras palabras es el impulso de la persona por sobresalir en su ámbito social y laboral; el poder hace referencia a la manera en que los colaboradores se comporten, y la afiliación es el deseo de satisfacer las relaciones afectuosas en el medio social (Robbins et al, 2013).

Herzberg, en su teoría refiere que la primera dimensión del desempeño laboral es la calidad de servicio, que está enfocada en comprender y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Es un factor importante dentro de una organización puesto que de ello depende el éxito y la fidelización de la clientela. (Madero, 2020).

Por otro lado, los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry entres los años 1985 y 1988, refieren que la calidad de los servicios es lo más difícil de evaluar para los usuarios. Las literaturas que se refieren al tema manifiestan que para alcanzar las expectativas de los usuarios es el buen servicio que se brinde por parte de los trabajadores, este hecho puede originarse con el simple hecho de ofrecer una razón, consejo y/o explicación con el cliente lo solicite, por lo que percibirá la amabilidad de los trabajadores (Sánchez y Sánchez, 2016).

La segunda dimensión es la toma de decisiones, que se define como el proceso por la cual persona realiza un análisis de sus opciones para elegir la acción oportuna, con la finalidad de enfrentar los problemas o aprovechar las oportunidades que surjan (Chiavenato, 2017).

Asimismo, el autor Manley (1964) define la toma de decisiones como el medio efectivo para lograr el objetivo o resolver los problemas que lo aquejan, por lo cual la persona elige el curso de acción que se ajuste a sus necesidades.

La tercera y última dimensión es la productividad, es aquella que guarda relación entre el producto y los recursos que se emplean en su producción, que no solo va dependerá del esfuerzo, sino también del método racional que se utilice en este caso se hace mención al interés y motivación de los colaboradores. La productividad es el acto máspreciado para la organización puesto que se asegura el crecimiento de la empresa gracias a sus trabajadores ya que utilizan su experiencia y conocimientos con la finalidad de mejorar continuamente el servicio o bien, ofrecido (Chiavenato, 2017).

Respecto a la epistemología del presente estudio, la IE es una habilidad crucial en el ámbito laboral, ya que influye en la calidad de las relaciones interpersonales, la comunicación, la toma de decisiones, adaptabilidad y el liderazgo. El potenciar la IE en los colaboradores de una organización tendrá un impacto positivo y significativo en el DL.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo básica, se caracteriza principalmente por generar conocimiento científico, comprendiendo los fenómenos o procesos que ocurren, de tal manera nos ayudó a obtener y ampliar los conocimientos, para investigaciones futuras (Fraenkel, 2019).

Tuvo un diseño no experimental, puesto que las variables no se manipulan, sino se realizó la descripción y la correlación de estas. Su función principal es especificar las características del grupo de investigación de forma natural y pertinente (Babbie, 2016).

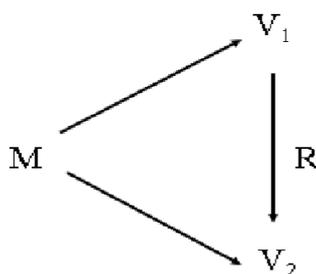
El enfoque fue cuantitativo puesto que se basa en el uso de datos numéricos y técnicas estadísticas para recopilar, analizar e interpretar la información. Se caracteriza por su énfasis en la medición, la objetividad y la generalización de los resultados (Bryman, 2016).

En cuanto al nivel de la investigación fue correlacional, debido a que tuvo como objetivo examinar el vínculo estadístico entre las dos variables y en qué grado se relacionan (Ramos, 2020).

Denotándose gráficamente de la siguiente manera:

Figura 1.

Diagrama de diseño correlacional



Dónde:

M: Representa la muestra que es de 30 profesionales de salud.

V1: Representa la variable inteligencia emocional (IE).

V2: Representa la variable de desempeño laboral (DL).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Inteligencia emocional (IE)

Definición conceptual: Se define como el conjunto de capacidades que nos permite identificar, reconocer y manejar nuestras propias emociones como también la del medio social, con el fin de mejorar la vida personal como profesional; ya que el individuo podrá afrontar situaciones adversas, obteniendo el éxito propio en beneficio de una salud emocional (Goleman, 1995).

Definición Operacional: Para medir esta primera variable se utiliza una herramienta denominada Cuestionario de IE que estuvo conformado por un total de 25 ítems.

Dimensión 1: Motivación (D1)

Se basa en la capacidad humana para conseguir satisfactoriamente sus metas específicas, donde tendrá la habilidad de dirigir y mantener su propia motivación como también su capacidad de logro (Goleman, 1995).

Dimensión 2: Empatía (D2)

Se basa en la facultad de sentir y comprender las emociones propias de la persona, como también las necesidades de su medio social, lo cual le permitirá generar conexiones interpersonales saludables y efectivas (Goleman, 1995).

Dimensión 3: Habilidades sociales (D3)

Por su parte, las habilidades sociales es la facultad que posee cada ser humano para manejar sus emociones y las de su entorno social, interactuando de forma efectiva con las personas en situaciones difíciles (Goleman, 1995).

Se utilizó la escala de Likert, donde la persona encuestada indicó su respuesta en cada ítem o enunciado que estará acompañado de una escala de valoración ordinal con opciones numéricas del 1 al 5 (Matas, 2018).

Variable 2: Desempeño laboral (DL)

Definición conceptual: Cada personal de una organización para ejecutar y desempeñar las funciones y requerimientos solicitados, deberá realizarlo de

manera efectiva y eficiente, lo que permitirá contar con mayores oportunidades, aumentos salariales y mayor satisfacción laboral. (Madero, 2020).

Definición operacional: Para medir esta primera variable se utiliza una herramienta denominada Cuestionario de DL estuvo conformada por 25 ítems.

Dimensión 1: Calidad de servicio (D1)

Hace referencia a la percepción que posee cada paciente y/o usuarios, es decir que el trabajador haya satisfecho sus necesidades y superado sus expectativas en relación al servicio brindado en la institución (Sánchez y Sánchez, 2016).

Dimensión 2: Toma de decisiones (D2)

Es un proceso, por la cual se selecciona una acción ante otras alternativas, que nos permitirá afrontar un problema o aprovechar alguna oportunidad (Chiavenato, 2017).

Dimensión 3: Productividad (D3)

Se basa en el rendimiento del personal en una organización en un tiempo específico, asimismo hace referencia a la cantidad de productos o servicios realizados y la cantidad de recursos utilizados para lograrlos (Chiavenato, 2017).

Se utilizó la escala de Likert, donde la persona encuestada deberá indicar su respuesta en cada ítem o enunciado que estará acompañado de una escala de valoración ordinal con opciones numéricas del 1 al 5 (Matas, 2018).

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población: Se refiere al grupo de elementos que comparten características en común, por lo tanto, es importante seleccionarla cuidadosamente para que los resultados obtenidos sean válidos (Ventura-León, 2017). La población seleccionada para la investigación estuvo conformada por 30 personas, que laboran en el centro de salud en el distrito de Comas.

- **Criterios de inclusión:** Todo profesional de la salud, que labora en el centro de salud que se encuentra ubicado en el distrito de Comas, que accede de manera voluntaria a participar de la investigación.

- **Criterios de exclusión:** Todo profesional de la salud, que labora en el centro de salud que se encuentra ubicado en el distrito de Comas, que no accede a participar de la investigación.

3.3.2. Muestra: La muestra fue de tipo censal, puesto que se recopiló la información de todos individuos de la población objetivo, en lugar de seleccionar una muestra representativa, esto puede ocurrir en situaciones donde la población es relativamente pequeña o manejable (López, 2015). Es por ello, que la muestra de la investigación estuvo constituida y/o conformada por 30 profesionales de la salud.

3.3.3 Unidad de análisis:

Es cada integrante del personal de salud que trabaja actualmente en el centro de salud ubicado en el distrito de Comas, que respondieron y participaron en la herramienta de recolección de datos de manera voluntaria (Arias, 2021).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- **Técnica:** Se desarrolló la encuesta, puesto a que se utilizó para recopilar datos a través de preguntas estructuradas (Cisneros, 2021).
- **Instrumentos:** Se empleó el cuestionario, que fue de elaboración propia, los enunciados fueron formulados según la información que se desea obtener referente a la V1 y V2 que son variables que se desea estudiar en la institución, se obtuvo información relevante y necesaria para alcanzar los objetivos propuestos (Cisneros, 2021). (Ver anexo 3)

La variable inteligencia emocional cuenta con 25 ítems, que se componen de tres dimensiones: motivación (1 al 8), empatía (9 al 16) y habilidades sociales (17 al 25). La cuales estarán valoradas en cinco diferentes puntuaciones.

Por su parte, para la variable desempeño laboral lo componen 25 ítems, con tres dimensiones: calidad de servicio (1 al 8), toma de decisiones (9 al 16) y productividad laboral (17 al 25). Donde estarán valoradas en cinco diferentes puntuaciones.

- **Validez:** Se utilizó la validez por juicio de experto, por lo que se solicitó la revisión y aprobación de los instrumentos de recolección de datos por profesionales que cuenten con en el grado de magíster o maestro, la cual

evaluaron el contenido del instrumento de medición si son apropiadas, relevantes y representativos para medir mis variables de en estudio (Cisneros, 2021). (Ver anexo 5)

- **Confiabilidad:** Se utilizó el alfa de Cronbach, ya que permitió evaluar la consistencia interna de un conjunto de ítems en un cuestionario, y proporciono una estimación de la confiabilidad (Chaves-Barboza et al., 2018). (Ver anexo 7)

3.5. Procedimientos

Para el desarrollo de la presente estudio de investigación se realizó lo siguiente:

En primer lugar, se realizó la validación los instrumentos por tres (03) juicio de expertos. Posterior a ello, se realizó una prueba piloto, su objetivo fue poder analizar la confiabilidad del instrumento utilizado para este proyecto de investigación.

En segundo lugar, se solicitó la aprobación del centro de salud donde se llevó a cabo la investigación, a través de una carta de presentación, dirigido al médico jefe de la institución. Por otro lado, se gestionó las coordinaciones pertinentes con el médico, con la finalidad de acordar los días y horarios para la recolección de datos.

Por último, se recurrió a realizar la recolección de datos, para esto se explicó a cada participante voluntario sobre el objetivo de la investigación y por qué su participación es importante para el estudio de investigación.

3.6. Método de análisis de datos

De los datos que se obtuvieron a partir de la recopilación de los datos, fueron procesados y analizados a través de los programas SPSS y Excel, y el procesamiento de datos fue descriptivo y especulativo. Porque se basó en el programa Excel para obtener gráficos y tablas. Para la parte deductiva se utilizó el programa SPSS para interpretar los resultados que se obtendrían.

3.7. Aspectos éticos

En cuanto al desarrollo de la presente investigación, se preparó según a los acuerdo y principios éticos fijados por la institución educativa superior.

Asimismo, se aplicó el principio de beneficencia, encarna la obligación moral de actuar en interés de los demás y promover el bienestar humano (Beauchamp et al., 2013).

El principio de no maleficencia, que menciona que la asistencia sanitaria basada en la salud debe centrarse no solo en promover el bienestar de los pacientes, sino también en evitarles hacerles daño (Beauchamp et al., 2013).

El principio de autonomía, es un concepto de moralidad que reconoce y reserva el derecho que poseen cada persona a poder tomar decisiones informadas y ejercer su libre albedrío (Beauchamp et al., 2013).

Por último, el principio de justicia donde su objetivo principal es garantizar la distribución equitativa de los recursos, como también un acceso igualitario a la atención médica (Beauchamp et al., 2013).

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Tabla 1.

Tabla cruzada inteligencia emocional y desempeño laboral.

		Desempeño laboral				
		Ineficiente	Regular	Eficiente	Total	
Inteligencia emocional	Alto	Recuento	0	2	21	23
		% del total	0%	6.7%	70.0%	76.7%
	Medio	Recuento	0	4	3	7
		% del total	0%	13.3%	10.0%	23.3%
	Bajo	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0%	0%	0%	0%
Total	Recuento	0	6	24	30	
	% del total	0%	20.0%	80.0%	100.0%	

De la tabla 1, se aprecia los resultados del cruce de las variables del estudio que fue inteligencia emocional y desempeño laboral. Donde se observó que el 76.7% presentó una inteligencia emocional alto, además el 76.7% de la población obtuvo una inteligencia emocional media. Además, se puede visualizar que el 20.0% del personal de salud presentó un desempeño laboral regular, mientras que 80.0% eficiente. Por último, se puede diferir a partir de la tabla, que el grupo mayoritario lo conformó el desempeño laboral eficiente e inteligencia emocional alta con un 70%.

Tabla 2.*Tabla cruzada inteligencia emocional y calidad de servicio.*

			Calidad de servicio			Total
			Ineficiente	Regular	Eficiente	
Inteligencia emocional	Alto	Recuento	0	2	21	23
		% del total	0%	6.7%	70.0%	76.7%
	Medio	Recuento	0	5	2	7
		% del total	0%	16.7%	6.7%	23.3%
	Bajo	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0%	0%	0%	0%
Total	Recuento	0	7	23	30	
	% del total	0%	23.3%	76.7%	100.0%	

De acuerdo a la tabla 2, el 76.7% manifestó que la inteligencia emocional en el grupo de estudio fue alta, de los cuales el 6.7% ubico una calidad de servicio regular, mientras que un 70.0% una calidad de servicio eficiente. Por otro lado, el 23.3% del personal de salud presento un nivel de inteligencia emocional medio, de las cuales el 16.6% señaló que el nivel de la calidad de servicio fue regular, mientras que un 6.7% fue eficiente. Concluimos que hubo un grupo mayoritario de calidad de servicio eficiente e inteligencia emocional alta con el 70.0%.

Tabla 3.*Tabla cruzada inteligencia emocional y toma de decisiones.*

		Toma de decisiones				
		Regular	Eficiente	Total		
Inteligencia emocional	Alto	Recuento	0	5	18	23
		% del total	0%	16.7%	60.0%	76.7%
	Medio	Recuento	0	6	1	7
		% del total	0%	20.0%	3.3%	23.3%
	Bajo	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0%	0%	0%	0%
Total	Recuento	0	11	19	30	
	% del total	0%	36.7%	63.3%	100.0%	

De acuerdo a la tabla 3, el 76.7% manifestó que la inteligencia emocional en el grupo de estudio fue alta, de los cuales el 16.7 % ubico una toma de decisión regular y el 60.0% demostró que toman decisiones eficientemente. Por otro lado, el 23.3% del personal de salud presento un nivel de inteligencia emocional medio, de las cuales el 20.0% señaló que el nivel de la toma de decisión fue regular, mientras que un 3.3% toma decisiones eficientemente. Concluimos que con la dimensión toma de decisiones hubo un grupo mayoritario es el de toma de decisiones eficiente e inteligencia emocional alta con el 60.0% mientras que el minoritario es el de toma de decisiones eficiente e inteligencia emocional medio con 3.3%.

Tabla 4.*Tabla cruzada de inteligencia emocional y productividad laboral*

		Productividad laboral			Total	
		Ineficiente	Regular	Eficiente		
Inteligencia emocional	Alto	Recuento	0	4	19	23
		% del total	0%	13.3%	63.3%	76.7%
	Medio	Recuento	0	6	1	7
		% del total	0%	20.0%	3.3%	23.3%
	Bajo	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0%	0%	0%	0%
Total	Recuento	0	10	20	30	
	% del total	0%	33.3%	66.7%	100.0%	

De acuerdo a la tabla 4, el 76.7% manifestó que la inteligencia emocional en el grupo de estudio fue alta, de los cuales el 13.3 % ubico una productividad laboral regular y el 63.4% eficiente. Por otro lado, el 23.3% del personal de salud presento un nivel de inteligencia emocional medio, de las cuales el 20.0% señaló que la productividad laboral fue regular, mientras que un 3.3% toma decisiones eficientemente. Concluimos que con la dimensión productividad laboral hubo un grupo mayoritario es el de productividad laboral eficiente e inteligencia emocional alta con el 63.3%, y el minoritario el de productividad laboral eficiente e inteligencia emocional media con 3.3%.

4.2 Análisis inferencial

Para poder probar nuestras hipótesis usaremos la prueba de correlación de spearman ya que nuestras variables no tienen una distribución normal por lo que se opta por una prueba no paramétrica para medir las correlaciones.

Hipótesis general

HG: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de profesionales de salud de un centro de salud, Comas, Lima, 2023.

H0: No existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de profesionales de salud de un centro de salud, Comas, Lima, 2023.

Tabla 5.

Prueba de correlación de spearman en la hipótesis general

			Inteligencia emocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1.000	.556**
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	30	30
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.556**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	30	30

En referencia a los resultados, se evidenció una Sig. 0.001 por lo que al ser menor que 0.05 al 95% de confianza, se rechazó la hipótesis nula. De la tabla de correlaciones se evidenció que existe un coeficiente de correlación de 0.556 por lo que se puede decir que existe una correlación positiva y alta.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

HE1: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión calidad de servicio de profesionales de salud de un centro de salud, Comas, Lima, 2023

H0: No existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión calidad de servicio de profesionales de salud de un centro de salud, Comas, Lima, 2023

Tabla 6.

Prueba de correlación de spearman en la hipótesis específica 1.

		Inteligencia emocional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	.466**
		Sig. (bilateral)	.009
		N	30
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.009
		N	30

En referencia a los resultados obtenidos se evidenció una Sig. 0.009 por lo que al ser menor que 0.05 al 95% de confianza se rechazó la hipótesis nula. La tabla de correlaciones demostró que existe un coeficiente de correlación de 0.466 por lo que se puede decir que existe una correlación positiva y moderada.

Hipótesis Específica 2

HE2: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones de profesionales de salud de un centro de salud, Comas, Lima, 2023

H0: No existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones de profesionales de salud de un centro de salud, Comas, Lima, 2023.

Tabla 7.

Prueba de correlación de spearman de en la hipótesis específica 2.

		Inteligencia emocional	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.429*
		N	30
	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	.429*
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	30

De los resultados se observó que hubo una Sig. 0.018 por lo que al ser menor que 0.05 al 95% de confianza, se rechazó la hipótesis nula. De la tabla de correlaciones se evidenció que existe un coeficiente de correlación de 0.429 por lo que se puede decir que existe una correlación positiva y moderada.

Hipótesis Específica 3

HE3: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la productividad laboral de profesionales de salud de un centro de salud, Comas, Lima, 2023.

H0: No existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la productividad laboral de profesionales de salud de un centro de salud, Comas, Lima, 2023.

Tabla 8.

Prueba de correlación de spearman en la hipótesis específica 3.

		Inteligencia emocional	Productividad laboral
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.613**
		N	.<.001
	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	.613**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	.30

En referencia a los resultados, se evidenció una Sig. 0.001 por lo que al ser menor que 0.05 al 95% de confianza rechazamos la hipótesis nula. De la tabla de correlaciones, se evidenció que existe un coeficiente de correlación de Rho de 0.613 por lo que se puede decir que existe una correlación positiva y alta.

V. DISCUSIÓN

Si bien es cierto son variables que han sido ampliamente estudiadas por diversos autores. Estas variables desempeñan un papel crucial en el sector de la salud, debido a que genera un impacto en la forma como se relacionan entre equipo de trabajo y la atención que brindan a sus pacientes.

En diversas literaturas descritas anteriormente, se menciona que el personal del sector salud presentan un ambiente de trabajo altamente estresante, debido a la intensa carga laboral, situaciones emocionalmente desafiantes y la necesidad de tomar decisiones rápidas. Es por ello, que es importante contar con la habilidad de manejar las emociones, ya que pueden generar un impacto positivo tanto en el ambiente laboral como mejorar la experiencia general del paciente.

De los resultados que se logró evidenciar que hay una relación significativa entre las V1 y V2.

Este resultado concuerda y fue sustentado por los autores Torres et al. (2021) en la cual señalaron que hay una relación significativa entre las V1 y V2, en el personal de salud de la ciudad de Pucallpa. Por lo que concluyeron que las variables están íntimamente relacionadas, esto quiere decir que para que el personal de salud desarrolle bien sus actividades y/o funciones deben de contar con habilidades emocionales para enfrentar los desafíos y complicaciones que se presenten durante sus horarios laborales. Por otro lado, los autores mencionan que las personas a partir de las experiencias y el ambiente donde se ha desarrollado es lo que le permitirá adquirir la capacidad de resolver situaciones cada vez mejor, es decir tomando decisiones adecuadas y creando productos de gran valor.

Muñoz y Robles (2019) a través del estudio que realizó, manifestó que, en el personal de salud, guarda relación con los resultados obtenidos en el presente estudio. Puesto que los autores determinaron en su investigación, que evaluaron a las 163 personas con profesión de enfermería que trabajan en una misma institución, estas profesionales de la salud presentaron niveles de estrés altos que están afectando sus emociones, las relaciones familiares y laborales. Ante lo manifestado se los autores concluyen que hay relación entre el salario emocional y el desempeño laboral. De hecho, la falta de compromiso y la negatividad está

estrechamente relacionado con el estrés y este afectaría los resultados de las funciones que desempeña el trabajador.

Por otro lado, el autor Chuquisana (2022) refiere todo lo contrario en su investigación. Puesto que el resultado que obtuvo difiere con los datos obtenidos a través del procesamiento de la información recopilada en el establecimiento de salud de la presente investigación. El autor determino que no existe relación entre las IE y DL. Su población también estuvo constituida por personal de salud, específicamente enfermeros de una misma institución. Considero que una de las razones de que los resultados son diferentes, es por el instrumento de recopilación de datos, puesto que el autor utilizó un instrumento de otro estudio y no lo adaptó para su población.

Daniel Goleman (1995) señaló que el conocer nuestras emociones y poder expresarlo es un factor clave de éxito en el ámbito laboral. Este autor argumenta que las habilidades emocionales son fundamentales para el buen desarrollo de las actividades y/o funciones laborales. Podemos concluir a partir de la teoría de Goleman que la IE ha sido un marco teórico muy influyente que ha fomentado una mayor conciencia sobre la gran importancia de las emociones en la vida diaria y como las personas pueden desarrollar a base de las experiencias habilidades para enfrentar eficazmente situaciones complejas en nuestro centro de labores.

En resumen, es necesario que las personas puedan conocer y expresar sus emociones de manera positiva debido que, en el entorno laboral moderno, busca líderes que sean capaces de gestionar sus emociones y comprenda el de los demás con el fin de desarrollar relaciones saludables y alcanzar conjuntamente el éxito profesional.

Por lo que se sugiere a futuras investigaciones que puedan seleccionar bien a su población y muestra de estudio, y que los instrumentos a utilizar para la recolección de datos, se adapten y ajuste a la realidad de la institución donde realizaran el estudio, con la finalidad que puedan arrojar resultados más confiables.

De acuerdo a la contrastación de las hipótesis específicas, se evidenció los siguientes resultados:

Con respecto a la hipótesis específica 1, se halló que hay relación significativa entre la variable inteligencia emocional y calidad de servicio.

Por consiguiente, esto quiere decir que el personal de salud al saber gestionar sus emociones en su lugar de laborales, traerá consigo un ambiente saludable con su entorno, por lo que el paciente percibirá una calidad de servicio ofrecido en la institución.

Este resultado fue sustentado por el autor Rosales (2022), en la cual pone en manifiesto en su trabajo de investigación, que existe suficiente evidencia estadística que argumenta y prueba que la IE si influye significativamente en la calidad de servicio. Donde se rechaza la hipótesis nula, que significaría que los trabajadores al manejar y controlar sus emociones de manera favorable, generan un clima armonioso en el trabajo lo cual se evidencia en el trato cordial y amable que brindan a los usuarios.

En resumen, la IE desempeña un rol fundamental en la calidad del servicio que se brinda a todos los pacientes en el ámbito médico. Permite una mayor comprensión de las necesidades emocionales de los pacientes, una comunicación efectiva, un manejo adecuado del estrés y la construcción de relaciones basadas en la confianza, todo lo cual contribuye a una experiencia de atención más positiva y satisfactoria para el paciente que puede traducirse en una atención más coordinada y de mayor calidad.

Por último, las investigaciones y las conclusiones de Goleman (1995) destacan que la inteligencia emocional es un factor esencial en la calidad del servicio que se brinda a los clientes o pacientes. La empatía, la comunicación efectiva, el control emocional y el liderazgo son habilidades clave que contribuyen a una experiencia más positiva y satisfactoria para quienes reciben el servicio. Además, la IE también mejora las relaciones dentro del equipo, lo que favorece un ambiente de trabajo más armónico y enfocado en ofrecer la mejor atención posible.

Con respecto a los resultados que arrojó la contrastación de hipótesis específica 2, tenemos que:

Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones.

Los resultados encontrados concuerdan y fue sustentado por los autores Carmona-Fuentes y Rosas-Reyes (2022), a través de su estudio pudieron concluir que la IE de los colaboradores en función a la realización de sus actividades laborales no puede existir de manera independiente, ya que potencializa a los trabajadores en beneficio a un mejor progreso de sus actividades, y la oportuna toma de decisiones. Asimismo, estos autores refieren que la IE también influye en la capacidad de tomar riesgos calculados y en aprender de las experiencias pasadas. Aquellos con una mayor comprensión de sus propias emociones pueden ser más valientes para enfrentar desafíos y aprender de los fracasos sin dejar que las emociones negativas los dominen.

Por otro lado, los resultados del autor Rosales (2022) arrojo que no habría la suficiente evidencia estadística para argumentar que la IE si influye en la toma de decisiones. Estos resultados difieren principalmente por la muestra utilizada puesto que el autor Rosales en su investigación tiene una muestra inferior a la de los autores Carmona-Fuentes y Rosas-Reyes, por lo que se sugiere a futuros investigadores abarcar una muestra amplia con la finalidad de que puedan obtener resultados confiables.

Según el autor Goleman (1995), autor destacado en el campo de la IE refiere que las emociones y sentimientos desempeñan un rol importante en el proceso de toma de decisiones, es decir que los trabajadores con mayor grado de IE son más propensos a tomar decisiones efectivas. Ya que enfocar nuestras emociones en aspectos relevantes de una situación, así mismo mejorara la capacidad para evaluar situaciones y tomar decisiones más informadas y efectivas.

En resumen, la IE es un factor crucial en la toma de decisiones. Nos ayuda a comprender nuestras emociones, evaluar situaciones de manera más objetiva y considerar las implicaciones emocionales de nuestras elecciones. La IE también contribuye a una toma de decisiones más ética y responsable, así como a aprender y crecer a partir de nuestras experiencias. Desarrollar y aplicar el coeficiente

emocional en la toma de decisiones puede conducir a mejores resultados tanto a nivel personal como profesional.

Respecto a la contrastación de hipótesis específica 3, se evidencio lo siguiente:

De los resultados se obtuvo que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la productividad laboral.

Los resultados concuerdan con la investigación que desarrollo el autor Rosales (2022) donde se evidencia a partir del análisis estadístico inferencial, que la inteligencia emocional tiene un impacto significativo en la productividad laboral y en el rendimiento general de los individuos y equipos en el entorno de trabajo.

Según Goleman (1995), refiere que la IE tiene un impacto en la productividad laboral. Según su perspectiva, los trabajadores con mayor grado de IE son capaces de regular sus emociones, les permite tener mejor concentración en las tareas y ser más productivos en el trabajo. Es decir, les permitirá trabajar de manera más eficiente y efectiva.

Por último, en los hallazgos relevantes del presente trabajo de investigación se evidencio que la IE que desarrolla el personal de salud del centro de salud del distrito de Comas, se relaciona con su desempeño laboral. Al analizar las dimensiones de la variable DL de manera independiente, mostraron que hay relación con la IE, mostrando un comportamiento característico del ser humano.

Entre las principales limitaciones y/o debilidades que se presentó durante el desarrollo del presente estudio de investigación fue que el personal de salud se encuentra trabajando en campo activamente, lo que esto impidió que se desarrolle con normalidad el llenado de las encuestas, puesto que un número significativo de trabajadores no se encontraban en el establecimiento de salud, teniendo que esperar 5 días para poder contar con toda la información requerida para el procesamiento estadístico.

Asimismo, el personal que participo del estudio de investigación fue de 30 personas, que en comparación con otras investigaciones el trabajar con una población más amplia arroja resultados más confiables.

Para finalizar es preciso mencionar que el DL de los trabajadores de salud es crucial para garantizar una atención de calidad a los pacientes y mantener un ambiente de trabajo positivo. Cada lugar de trabajo puede tener sus propias

dinámicas y desafíos específicos, por lo que es importante adaptar estas estrategias según las necesidades y características de tu entorno de salud. Escuchar y apoyar a los trabajadores de salud es fundamental para mantener un equipo motivado y brindar una atención de calidad a los pacientes.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se halló que la V1 y V2 de los profesionales de salud que laboran en el centro de salud del distrito de Comas, tiene una relación directa, fuerte y significativa.

Segunda: Se encontró que la V1 y la D1 de la V2 tiene una relación directa, moderada y significativa en los profesionales de salud del distrito de Comas.

Tercera: Se estableció que existe una relación directa, moderada y significativa entre la V1 y la D2 de la V2 en los profesionales de salud que laboran en el centro de salud del distrito de Comas.

Cuarta: Se estableció que existe una relación directa, fuerte y significativa entre la V1 y D3 de la V2 en los profesionales de salud que laboran en el centro de salud del distrito de Comas.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Los resultados de este estudio mostro la relación entre las variables IE y DL de los profesionales de salud que laboran en un centro de salud en el distrito de Comas. Se sugiere a investigaciones futuras poder trabajar con una muestra más amplia, puesto que una población más extensa podrá arrojar resultados más confiables. Además, se recomienda a investigadores futuros puedan aplicar otros instrumentos, con la finalidad de verificar los resultados que se han obtenidos.

Segunda: Se sugiere al médico jefe pueda organizar en la institución capacitaciones sobre IE I a sus trabajadores, con la finalidad de fortalecer sus capacidades y habilidades, puesto que permitirá en ellos el crecimiento personal que tendrá una relación directa con su rendimiento profesional y laboral.

Tercera: Por otro lado, se debe tomar en consideración los hallazgos obtenidos en la presente investigación dado que los niveles de IE y sus dimensiones alcanzaron en su mayor porcentaje niveles moderados y altos en los trabajadores del centro de salud en el distrito de Comas, se sugiere poder incluir campañas de sensibilización sobre la importancia a los colaboradores con el fin de que fortalezcan sus capacidades emocionales y estas ser aprovechadas en el desarrollo de sus actividades labores.

REFERENCIAS

- Aamodt, M. (2010). Psicología Industrial/Organizacional. 6ta. Edición. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1297/1/Aamodt-%20Psicolog%C3%ADa%20organizacional.pdf>
- Aragón, J., (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente*, 6 (1),55-68 <https://doi.org/10.37533/cunsurori.v6i1.41>
- Araujo, M. & Guerra M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *Centro de investigación de ciencias administrativas y gerenciales*, 4(2), 132-147. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3218188>
- Aviáñez, L. & Pérez, M. (2009). Inteligencia emocional en las relaciones académicas profesor-estudiante en el escenario universitario *Laurus*, 15(30), 94-117. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76120651005>
- Ayala, A. & Cardona, M. (2016). Emociones y desempeño laboral. Un estudio en la Universidad de Antioquia. *Revista de la Universidad de Antioquia*, 8(12), 1-8. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/download/326985/20784211/122106>
- Babbie, E. R. (2016). *The practice of social research* (14th ed.). Cengage Learning.
- Bar-On, R. (2000). Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory (EQ-i). In: R. Bar-On & A. Parker (eds.), *Handbook of emotional intelligence* (363-388).
- Beauchamp, T. L., & Childress, J. F. (2013). *Principios de Ética Médica*. Madrid: Editorial Médica Panamericana.
- Benavides, M. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los colaboradores de farmacias y boticas de la ciudad de Bambamarca, junio. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56411>

- Bryman, A. (2016). Social research methods (5th ed.). Oxford University Press.
<https://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2014/02/social-research-methods-alan-bryman.pdf>
- Campbell, P., Mc Henry, J. & Wise, L. (1990). Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel Psychology*, 43(2), 313-33.
<https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1990.tb01561.x>
- Carmona-Fuentes, P. & Rosas-Reyes, R. (2017). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Revista Lider Chile*, 19(31), 107-118.
<https://revistaliderchile.com/index.php/liderchile/article/view/57>
- Cisneros, A., Guevara, A., Urdánigo-Cedeño, J. & Garcés-Bravo, J. (2021). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. 8(1), 1165 – 1185.
<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>
- Chaves-Barboza & Rodríguez-Miranda (2018). Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE). 13(1), 71 – 106. <http://dx.doi.org/10.15359/rep.13-1.4>
- Chiavenato, I. (2017). Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones. 10 ed. México: Mc.Graw-Hill.
- Chuquisana J. (2022). Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en el personal de enfermería hospital de un hospital de Lima, 2022. [Tesis Maestría, Universidad Privada Norbert Wiener].
<https://hdl.handle.net/20.500.13053/6793>
- Dueñas, M. (2002). Importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientación educativa *Educación*. 10(5), pp. 77- 96.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70600505>
- El Peruano (2014). Gerencia y liderazgo: Medir el desempeño laboral genera mejoras y beneficios. <https://elperuano.pe/noticia/24029-medir-el-desempeno-laboral-genera-mejoras-y-mas-beneficios>
- Falcão, P., Cunha, M., Curto, J., & Oliveira, F. (2018). A inteligência emocional e o desempenho dos colaboradores: Estudo empírico numa instituição

- financeira. *Revista de Gestão dos Países de Língua Portuguesa*, 17(3), 18-34. http://scielo.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1645-44642018000300003&lng=pt&tlng=pt.
- Fraenkel, J. R., Wallen, N. E., & Hyun, H. H. (2019). *How to design and evaluate research in education* (10th ed.). McGraw-Hill Education.
- Gallo, B., & Yacelga, R. (2023). Emotional intelligence and behavioral adaptation in adolescents in institutional care and school support: a comparative study. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.6043>
- Geraldo, L. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de Investigación en Psicología*, 25(1), 63-81. <https://dx.doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920>
- Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional*. Argentina: J. Vergara Editor.
- Gross, J. (2015). Emotion regulation: Current status and future prospects. *Psychological inquiry*, 26(1). <https://doi.org/10.1080/1047840X.2014.940781>
- Lauracio, C. & Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Rev. Innova Educ.*, 2(4) 544 – 554. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
- Lobão, M. (2020). A Importância da Inteligência Emocional para a Prática Médica do Internista no Futuro. *Medicina Interna*, 27(4), 33-38. <https://doi.org/10.24950/Revisao/MJLobao/4/2020>
- López P. & Fachelli S. (2015), Metodología de la investigación social cuantitativa, https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf
- Madero, S. (2020). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Manley, J. (1964). *Las decisiones del ejecutivo*. México: Ed.Continental. <https://catalogobiblioteca.unapec.edu.do/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=14507>

- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 38-47. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>
- Mayer, J.; Salovey, P., & Caruso, D. (2002). Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT) Item Booklet. Toronto, Canadá: Multi-Health System. <https://mikegosling.com/pdf/MSCEITDescription.pdf>
- Meichenbaum, D. (1985). *Stress inoculation training: A preventative and treatment approach*. John Wiley & Sons. https://melissainstitute.org/wp-content/uploads/2015/10/Stress_Inoculation_052806.pdf
- Mendoza, J., Burbano, V. & Mendoza H. (2022). Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: estudio focalizado en el laboratorio empresarial LAEMCO en Tunja. *Información Tecnológica* 33(6), 157 – 166. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000600157>
- Ministerio de Salud (2017). Norma técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años. <https://www.saludarequipa.gob.pe/archivos/cred/NORMATIVA%20CRED.pdf>
- Ministerio de Salud (2021). Análisis de la situación de salud hospitalaria 2020. https://www.dge.gob.pe/portal/docs/asis-lima-2019/CD_MINSA/DOCUMENTOS_ASIS/ASIS_DISTRITO%20SAN%20JUAN%20LURIGANCHO%202019.pdf
- Mora, J. & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, 1–11. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=141222884&site=eds-live>
- Muñoz, M. & Robles, R. (2019). Salario emocional en el desempeño laboral del personal de enfermería: Caso del área de emergencia de un hospital público de la Provincia de los Ríos. *Revista Mapa*, 2(16), 12-29. <http://revistamapa.com>

- Olivera, Y., Leyva, L., & Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Organización Panamericana de la Salud (2009). Salud de los trabajadores. <https://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores>
- Organización Mundial de la Salud (1988). Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/37881/9243561022_spa.pdf
- Organización Panamericana de la Salud (2016). Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=0&lang=es
- Petrides, V. (2011). "Ability and trait emotional intelligence." En T. Chamorro-Premuzic, A. Furnham y S. von Stumm (Eds.), *The Wiley-Blackwell Handbook of Individual Differences* (pp. 656-678).
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. 9(3). <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Riera, A.; Vera, E. y Mariscal, Z. (2020). Variables significativas en el desempeño laboral. Un análisis cuantitativo. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v33i1.2156>
- Río, N. (2019). La motivació i la intel·ligència emocional a la vida personal i a l'empresa. [Grado en Relaciones laborales y recursos humanos, Universitat Jaume I, España].
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/RO_BBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed- nodrm.pdf
- Rosales, C. (2022). Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de la biblioteca central de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Sánchez, M. y Sánchez, C. (2017). Measuring quality in service, as a strategy for competitiveness in organizations.

- Salovey, P. & Mayer, J., (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 9(3), 185 -211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Torres, E. (2021). Inteligencia emocional y productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail, Miraflores – 2021.
- Torres, E., Fretel, N., Coral, M., & Ramírez, I. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. *Vive Revista de Salud*, 4(10), 64-71. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v4i10.76>
- Ventura-Leon, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014&lng=es&tlng=es.
- Vera, R. (2017). La inteligencia emocional en adultos con trastorno por déficit de atención con hiperactividad y la relación con su calidad de vida. [Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid, España]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=112693>

ANEXOS

ANEXO 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Inteligencia emocional y desempeño laboral de profesionales de salud de un centro de salud, Comas, Lima, 2023

Autora: Valerie Nicole Colombo Plejo

PROBLEMA General	OBJETIVOS General	HIPÓTESIS General	VARIABLES Variable 1	DIMENSIONES
¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de profesionales de salud de un centro de salud, Comas, Lima, 2023?	Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de profesionales de salud de un centro de salud, Comas, Lima, 2023	Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de profesionales de salud de un centro de salud, Comas, Lima, 2023	Inteligencia emocional	D1 – Motivación D2 – Empatía D3 – Habilidades Sociales
Específicos	Específicos	Específicas	Variable 2	DIMENSIONES
¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio del desempeño laboral de profesionales de salud de un centro de salud, Comas, Lima, 2023?	Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio del desempeño laboral de profesionales de salud de un centro de salud, Comas, Lima, 2023	Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio del desempeño laboral de profesionales de salud de un centro de salud, Comas, Lima, 2023	Desempeño laboral	D1 – Calidad de servicio
¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones del desempeño laboral de profesionales de salud de un centro de salud, Comas, Lima, 2023?	Determinar relación entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones del desempeño laboral de profesionales de salud de un centro de salud, Comas, Lima, 2023	Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones del desempeño laboral de profesionales de salud de un centro de salud, Comas, Lima, 2023		D2 – Toma de decisiones
¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la productividad laboral del desempeño laboral de profesionales de salud de un centro de salud, Comas, Lima, 2023?	Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la productividad laboral del desempeño laboral de profesionales de salud de un centro médico, Lima, 2023	Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la productividad laboral del desempeño laboral de profesionales de salud de un centro de salud, Comas, Lima, 2023		D3 – Productividad laboral

METODOLOGÍA: Enfoque de Investigación: Cuantitativa. **Tipo de Investigación:** Básica. **Nivel de Investigación:** Correlacional. **Diseño:** No experimental. **Corte:** Transversal. **Método:** Hipotético-Deductivo. **Población:** (Dimensión 1 / Dimensión 2). **Instrumento:** Cuestionario / Encuesta

ANEXO 02. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título: Inteligencia emocional y desempeño laboral de profesionales de salud de un centro de salud, Comas, Lima, 2023.

Autora: Valerie Nicoles Colombo Plejo

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Inteligencia Emocional	La inteligencia emocional se define como la facultad que tiene cada persona para identificar, reconocer y manejar sus emociones y la de su medio social con la finalidad de mejorar su vida personal como profesional (Goleman, 1995:40).	Para medir la inteligencia emocional se considerará como instrumento la encuesta, con escala de Likert con 25 ítems que se fundamenta en 3 dimensiones y 8 indicadores.	D1- Motivación	Aspectos internos	1 al 8	Ordinal Escala de Likert Nunca = 1 Casi Nunca =2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
				Aspectos externos		
			D2- Empatía	Persuasión	9 al 16	
				Consejo		
				Competitividad		
			D3- Habilidades Sociales	Consenso	17 al 25	
				Confianza		
				Escucha		
			VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	
Desempeño Laboral	Se refiere al desarrollo de las actividades laborales de la persona y mide su eficiencia y eficacia en que lo realizan (Madero, 2020).	Para medir el desempeño laboral se considerará la escala de Likert con 25 ítems que se fundamenta en 3 dimensiones y 9 indicadores (Geraldo, 2022).	D1- Calidad de servicio	Calidad	1 al 8	Ordinal Escala de Likert Nunca = 1 Casi Nunca =2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
				Satisfacción del usuario		
				Reconocimiento		
			D2- Toma de decisiones	Alternativa de solución	9 al 16	
				Decisiones		
				Recursos		
			D3- Productividad laboral	Responsabilidad	17 al 25	
				Cumplimiento de objetivos		

ANEXO 03. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO N1. INTELIGENCIA EMOCIONAL

Estimado (a) trabajador:

El presente instrumento de recolección de datos es de carácter confidencial, de uso académico, que tiene como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de profesionales de la salud de un centro de salud, Comas, Lima, 2023.

INSTRUCCIONES:

Lea atentamente cada uno de los enunciados y sus cinco (05) alternativas correspondientes, de esta manera puedes indicar en qué medida te identificas según tus pensamientos, sentimientos y actitudes para lo cual se le solicita ser honesto en sus respuestas, cabe señalar que el presente cuestionario es de carácter anónimo, por lo que es importante no dejar enunciados sin contestar, recalcándole que no hay respuesta correcta o incorrecta.

Marque usted con un aspa (x) su respuesta en cuadros valorados del 1 (Nunca), 2 (Casi nunca), 3 (a veces), 4 (Casi siempre) y 5 (Siempre)

- Profesión: _____
- Estoy de acuerdo en la realización del cuestionario por parte de la estudiante de la maestría en Gestión de los servicios de la salud, de la Universidad Cesar Vallejo.

SI

NO

ITEMS	INTELIGENCIA EMOCIONAL	PUNTAJE				
	MOTIVACION	1	2	3	4	5
1	Considera Ud. que recibe debidamente el reconocimiento de parte de sus jefes por las funciones que realiza					
2	Considera Ud. que la institución tiene en cuenta sus opiniones y sugerencias.					
3	Considera Ud. que el salario que recibe es justo en relación a las horas y a las funciones que realizas.					
4	Considera Ud. que trabajando duro tendrá la posibilidad de progresar y ascender en la institución.					
5	Considera Ud. que las funciones que realiza en la institución es un medio de aprendizaje para futuros proyectos personales.					
6	Ud. se capacita constantemente para desempeñar una mejor atención en la institución.					
7	Considera Ud. que se organiza oportunamente con sus actividades, para lograr los objetivos instruccionales mensuales, trimestrales, semestrales y anuales.					
8	Considera Ud. que se adapta con facilidad a los cambios y nuevos retos.					
	EMPATÍA	1	2	3	4	5
9	Ud. escucha atentamente los problemas que aquejan a su compañero de trabajo, sin emitir juicios de la situación.					
10	Ud. se pone en el lugar de su compañero de trabajo dejando de lado su punto de vista.					
11	Considera Ud. que al escuchar a sus compañeros se interesa por lo que ellos sienten.					
12	Ud. percibe con facilidad las necesidades de sus compañeros de trabajo.					
13	Ud. comprende a su compañero de trabajo ante alguna limitación que presente al desempeñar sus funciones laborales.					
14	Ud. brinda apoyo a su compañero de trabajo; sin que él se lo solicite, ante situaciones de alta demanda en el trabajo.					
15	Ante un trabajo multidisciplinario, Ud. reconoce el desempeño de sus compañeros, y atribuye el crédito de está a todo su equipo.					
16	Ud. ante una situación competitiva en el trabajo la cual va ganando, piensa como se sienten sus demás compañeros.					
	HABILIDADES SOCIALES	1	2	3	4	5
17	Ud. muestra respeto a sus compañeros de trabajo.					
18	Ud. considera hacer amistad fácilmente con sus compañeros de trabajo.					
19	Ud. se dirige a sus compañeros con un lenguaje apropiado					
20	Ud. considera que afronta una crítica sin molestarse					
21	Ud. explica amablemente y con claridad como desarrollar una tarea específica.					
22	Considera usted que se adapta con facilidad y coopera cuando trabaja en equipo.					
23	Ud. se mantiene al margen ante situaciones conflictivas en el trabajo.					
24	Ud. suele quedarse callado y no dar su opinión para evitarse problemas en el trabajo.					
25	Ud. defiende su postura y da a conocer a los demás su punto de vista.					

CUESTIONARIO N2. DESEMPEÑO LABORAL

Estimado (a) trabajador:

El presente instrumento de recolección de datos es de carácter confidencial, de uso académico, que tiene como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de profesionales de la salud de un centro de salud, Comas, Lima, 2023.

INSTRUCCIONES:

Lea atentamente cada uno de los enunciados y sus cinco (05) alternativas correspondientes, de esta manera puedes indicar en qué medida te identificas según tus pensamientos, sentimientos y actitudes para lo cual se le solicita ser honesto en sus respuestas, cabe señalar que el presente cuestionario es de carácter anónimo, por lo que es importante no dejar enunciados sin contestar, recalcándole que no hay respuesta correcta o incorrecta.

Marque usted con un aspa (x) su respuesta en cuadros valorados del 1 (Nunca), 2 (Casi nunca), 3 (a veces), 4 (Casi siempre) y 5 (Siempre)

- Profesión: _____
- Estoy de acuerdo en la realización del cuestionario por parte de la estudiante de la maestría en Gestión de los servicios de la salud, de la Universidad Cesar Vallejo.

SI

NO

ITEMS	DESEMPEÑO LABORAL	PUNTAJE				
	CALIDAD DE SERVICIO	1	2	3	4	5
1	Ud. muestra amabilidad a sus pacientes.					
2	Ud. mantiene su área de trabajo limpio para realizar oportunamente las atenciones.					
3	Ud. cumple con los horarios establecidos por atención a cada paciente.					
4	Ud. se siente debidamente capacitado para brindar las atenciones a los pacientes.					
5	Su jefe y/o coordinador confía en el desarrollo de sus actividades laborales.					
6	Ud. considera que trabaja eficientemente con el equipo multidisciplinario.					
7	Considera Ud. escuchar asertivamente a mis pacientes y/o usuarios.					
8	Considera Ud. que su comportamiento infunde confianza en sus pacientes.					
	TOMA DE DECISIONES	1	2	3	4	5
9	Ud. decide y asume con responsabilidad sus acciones.					
10	Dejo que mis compañeros de trabajo decidan por mí.					
11	Ud. plantea los posibles resultados antes de tomar una decisión.					
12	Ud. se plantea las posibles problemáticas a resolver antes de tomar una decisión.					
13	Comunico asertivamente a mis compañeros las decisiones tomadas en mi área de trabajo.					
14	Ud. busca la opinión de sus compañeros de trabajo antes de tomar una decisión.					
15	Ud. confía en sus capacidades resolutivas.					
16	Ud. reporta oportunamente los materiales que hace falta en el área de trabajo.					
	PRODUCTIVIDAD LABORAL	1	2	3	4	5
17	Ud. desarrolla sus actividades laborales, a pesar que le resulten complicadas.					
18	Dedica tiempo extra para poder terminar sus actividades de su área de trabajo.					
19	Su jefe y/o coordinador le proporciona las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades laborales.					
20	Ud. demuestra resultados eficientes a su jefe y/o coordinador.					
21	Las herramientas que Ud. utiliza en sus actividades son la adecuadas para realizar las atenciones a los pacientes.					
22	Alcanzo los objetivos mensuales planteado por la institución.					
23	Ud. cumple con las funciones diarias en la institución.					
24	Ud. cumple con los horarios de trabajo establecidos por la institución.					
25	Ud. entrega a tiempo los informes mensuales a su jefe y/o coordinador.					

ANEXO 04. FICHAS TECNICAS

FICHA TÉCNICA VARIABLE 01. INTELIGENCIA EMOCIONAL	
Nombre del instrumento	Cuestionario de Inteligencia emocional.
Autor	Valerie Nicole Colombo Plejo.
Objetivo del estudio	Medir la inteligencia emocional.
Técnica e instrumento	Cuestionario.
Población objeto de estudio	Personal de salud.
Ubicación de la población	Comas.
Total, de población	30
Muestra	30
Fecha o período de recolección de información	72 hrs
Período de procesamiento de la información	14 días
Dimensiones que mide	Motivación, empatía y habilidades sociales.
Rangos o niveles	Alto (92 – 125), Medio (59 – 91) y Bajo (25 – 58).
Tipo de escala	Escala de Likert / Ordinal.
Método de validez	Validez por juicios de expertos.
Método de confiabilidad	Alfa de Cronbach.

FICHA TÉCNICA VARIABLE 02. DESEMPEÑO LABORAL

Nombre del instrumento	Cuestionario de Desempeño Laboral.
Autor	Valerie Nicole Colombo Plejo.
Objetivo del estudio	Medir el desempeño laboral.
Técnica e instrumento	Cuestionario.
Población objeto de estudio	Personal de salud.
Ubicación de la población	Comas.
Total, de población	30
Muestra	30
Fecha o período de recolección de información	72 hrs
Período de procesamiento de la información	14 días
Dimensiones que mide	Calidad de servicio, toma de decisiones y Productividad laboral.
Rangos o niveles	Eficiente (92 – 125), Regular (59 – 91) y Deficiente (25 – 58).
Tipo de escala	Escala de Likert / Ordinal.
Método de validez	Validez por juicios de expertos.
Método de confiabilidad	Alfa de Cronbach.

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Inteligencia Emocional

Definición de la variable:

La inteligencia emocional se define como la facultad que tiene cada persona para identificar, reconocer y manejar sus emociones y la de su medio social con la finalidad de mejorar su vida personal como profesional (Goleman, 1995).

Dimensión 1: Motivación

Definición de la dimensión:

Se basa en la capacidad que tiene el ser humano para alcanzar sus metas y/u objetivos específicos, donde tendrá la habilidad de dirigir y mantener su propia motivación como también su capacidad de logro (Goleman,1995).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aspectos Externos	1. Considera Ud. que recibe debidamente el reconocimiento de parte de sus jefes por las funciones que realiza.	4	4	4	
	2. Considera Ud. que la institución tiene en cuenta sus opiniones y sugerencias.	4	4	4	
	3. Considera Ud. que el salario que recibe es justo en relación a las horas y a las funciones que realizas.	4	4	4	
	4. Considera Ud. que trabajando duro tendrá la posibilidad de progresar y ascender en la institución.	4	4	4	
Aspectos Internos	5. Considera Ud. que las funciones que realiza en la institución es un medio de aprendizaje para futuros proyectos personales.	4	4	4	
	6. Ud. se capacita constantemente para desempeñar una mejor atención en la institución.	4	4	4	
	7. Considera Ud. que se organiza oportunamente con sus actividades, para lograr los objetivos instruccionales mensuales, trimestrales, semestrales y anuales.	4	4	4	
	8. Considera Ud. que se adapta con facilidad a los cambios y nuevos retos.	4	4	4	

Dimensión 2: Empatía

Definición de la dimensión:

Se basa en la capacidad que tiene la persona para sentir y comprender las emociones y necesidad de su medio social, lo cual le permitirá generar conexiones interpersonales saludables y efectivas (Goleman,1995).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Consejo	1. Ud. escucha atentamente los problemas que aquejan a su compañero de trabajo, sin emitir juicios de la situación.	4	4	4	
	2. Ud. se pone en el lugar de su compañero de trabajo dejando de lado su punto de vista.	4	4	4	

	3. Considera Ud. que al escuchar a sus compañeros se interesa por lo que ellos sienten.	4	4	4	
Persuasión	4. Ud. percibe con facilidad las necesidades de sus compañeros de trabajo.	4	4	4	
	5. Ud. comprende a su compañero de trabajo ante alguna limitación que presente al desempeñar sus funciones laborales.	4	4	4	
	6. Ud. brinda apoyo a su compañero de trabajo; sin que él se lo solicite, ante situaciones de alta demanda en el trabajo.	4	4	4	
Competitiva	7. Ante un trabajo multidisciplinario, Ud. reconoce el desempeño de sus compañeros, y atribuye el crédito de está a todo su equipo.	4	4	4	
	8. Ud. ante una situación competitiva en el trabajo la cual va ganando, piensa como se sienten sus demás compañeros.	4	4	4	

Dimensión 3: Habilidades Sociales

Definición de la dimensión:

Por su parte, las habilidades sociales es la capacidad que tiene cada persona para manejar sus emociones y las de su entorno social, interactuando de forma efectiva con las personas en situaciones difíciles (Goleman,1995).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	1. Ud. muestra respeto a sus compañeros de trabajo.	4	4	4	
	2. Ud. considera hacer amistad fácilmente con sus compañeros de trabajo.	4	4	4	
	3. Ud. se dirige a sus compañeros con un lenguaje apropiado	4	4	4	
Escucha	4. Ud. considera que afronta una crítica sin molestarse	4	4	4	
	5. Ud. explica amablemente y con claridad como desarrollar una tarea específica.	4	4	4	
	6. Considera usted que se adapta con facilidad y	4	4	4	

	coopera cuando trabaja en equipo.				
Consenso	7. Ud. se mantiene al margen ante situaciones conflictivas en el trabajo.	4	4	4	
	8. Ud. suele quedarse callado y no dar su opinión para evitarse problemas en el trabajo.	4	4	4	
	9. Ud. defiende su postura y da a conocer a los demás su punto de vista.	4	4	4	

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Inteligencia Emocional

Definición de la variable:

La inteligencia emocional se define como la facultad que tiene cada persona para identificar, reconocer y manejar sus emociones y la de su medio social con la finalidad de mejorar su vida personal como profesional (Goleman, 1995).

Dimensión 1: Motivación

Definición de la dimensión:

Se basa en la capacidad que tiene el ser humano para alcanzar sus metas y/u objetivos específicos, donde tendrá la habilidad de dirigir y mantener su propia motivación como también su capacidad de logro (Goleman,1995).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aspectos Externos	1. Considera Ud. que recibe debidamente el reconocimiento de parte de sus jefes por las funciones que realiza.	4	4	4	
	2. Considera Ud. que la institución tiene en cuenta sus opiniones y sugerencias.	4	4	4	
	3. Considera Ud. que el salario que recibe es justo en relación a las horas y a las funciones que realiza.	4	4	4	
	4. Considera Ud. que trabajando duro tendrá la posibilidad de progresar y ascender en la institución.	4	4	4	
Aspectos Internos	5. Considera Ud. que las funciones que realiza en la institución es un medio de aprendizaje para futuros proyectos personales.	4	4	4	
	6. Ud. se capacita constantemente para desempeñar una mejor atención en la institución.	4	4	4	
	7. Considera Ud. que se organiza oportunamente con sus actividades, para lograr los objetivos instruccionales mensuales, trimestrales, semestrales y anuales.	4	4	4	
	8. Considera Ud. que se adapta con facilidad a los cambios y nuevos retos.	4	4	4	

Dimensión 2: Empatía

Definición de la dimensión:

Se basa en la capacidad que tiene la persona para sentir y comprender las emociones y necesidad de su medio social, lo cual le permitirá generar conexiones interpersonales saludables y efectivas (Goleman,1995).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Consejo	1. Ud. escucha atentamente los problemas que aquejan a su compañero de trabajo, sin emitir juicios de la situación.	4	4	4	
	2. Ud. se pone en el lugar de su compañero de trabajo	4	4	4	

	dejando de lado su punto de vista.				
	3. Considera Ud. que al escuchar a sus compañeros se interesa por lo que ellos sienten.	4	4	4	
Persuasión	4. Ud. percibe con facilidad las necesidades de sus compañeros de trabajo.	4	4	4	
	5. Ud. comprende a su compañero de trabajo ante alguna limitación que presente al desempeñar sus funciones laborales.	4	4	4	
	6. Ud. brinda apoyo a su compañero de trabajo; sin que él se lo solicite, ante situaciones de alta demanda en el trabajo.	4	4	4	
Competitiva	7. Ante un trabajo multidisciplinario, Ud. reconoce el desempeño de sus compañeros, y atribuye el crédito de está a todo su equipo.	4	4	4	
	8. Ud. ante una situación competitiva en el trabajo la cual va ganando, piensa como se sienten sus demás compañeros.	4	4	4	

Dimensión 3: Habilidades Sociales

Definición de la dimensión:

Por su parte, las habilidades sociales es la capacidad que tiene cada persona para manejar sus emociones y las de su entorno social, interactuando de forma efectiva con las personas en situaciones difíciles (Goleman,1995).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	1. Ud. muestra respeto a sus compañeros de trabajo.	4	4	4	
	2. Ud. considera hacer amistad fácilmente con sus compañeros de trabajo.	4	4	4	
	3. Ud. se dirige a sus compañeros con un lenguaje apropiado	4	4	4	
Escucha	4. Ud. considera que afronta una crítica sin molestarse	4	4	4	
	5. Ud. explica amablemente y con claridad como	4	4	4	

	desarrollar una tarea específica.				
	6. Considera usted que se adapta con facilidad y coopera cuando trabaja en equipo.	4	4	4	
Consenso	7. Ud. se mantiene al margen ante situaciones conflictivas en el trabajo.	4	4	4	
	8. Ud. suele quedarse callado y no dar su opinión para evitarse problemas en el trabajo.	4	4	4	
	9. Ud. defiende su postura y da a conocer a los demás su punto de vista.	4	4	4	

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Inteligencia Emocional

Definición de la variable:

La inteligencia emocional se define como la facultad que tiene cada persona para identificar, reconocer y manejar sus emociones y la de su medio social con la finalidad de mejorar su vida personal como profesional (Goleman, 1995).

Dimensión 1: Motivación

Definición de la dimensión:

Se basa en la capacidad que tiene el ser humano para alcanzar sus metas y/u objetivos específicos, donde tendrá la habilidad de dirigir y mantener su propia motivación como también su capacidad de logro (Goleman, 1995).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aspectos Externos	1. Considera Ud. que recibe debidamente el reconocimiento de parte de sus jefes por las funciones que realiza.	4	4	4	
	2. Considera Ud. que la institución tiene en cuenta sus opiniones y sugerencias.	4	4	4	
	3. Considera Ud. que el salario que recibe es justo en relación a las horas y a las funciones que realiza.	4	4	4	
	4. Considera Ud. que trabajando duro tendrá la posibilidad de progresar y ascender en la institución.	4	4	4	
Aspectos Internos	5. Considera Ud. que las funciones que realiza en la institución es un medio de aprendizaje para futuros proyectos personales.	4	4	4	
	6. Ud. se capacita constantemente para desempeñar una mejor atención en la institución.	4	4	4	
	7. Considera Ud. que se organiza oportunamente con sus actividades, para lograr los objetivos instruccionales mensuales, trimestrales, semestrales y anuales.	4	4	4	
	8. Considera Ud. que se adapta con facilidad a los cambios y nuevos retos.	4	4	4	

Dimensión 2: Empatía

Definición de la dimensión:

Se basa en la capacidad que tiene la persona para sentir y comprender las emociones y necesidad de su medio social, lo cual le permitirá generar conexiones interpersonales saludables y efectivas (Goleman,1995).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Consejo	1. Ud. escucha atentamente los problemas que aquejan a su compañero de trabajo, sin emitir juicios de la situación.	4	4	4	
	2. Ud. se pone en el lugar de su compañero de trabajo dejando de lado su punto de vista.	4	4	4	
	3. Considera Ud. que al escuchar a sus compañeros se interesa por lo que ellos sienten.	4	4	4	
Persuasión	4. Ud. percibe con facilidad las necesidades de sus compañeros de trabajo.	4	4	4	
	5. Ud. comprende a su compañero de trabajo ante alguna limitación que presente al desempeñar sus funciones laborales.	4	4	4	
	6. Ud. brinda apoyo a su compañero de trabajo; sin que él se lo solicite, ante situaciones de alta demanda en el trabajo.	4	4	4	
Competitiva	7. Ante un trabajo multidisciplinario, Ud. reconoce el desempeño de sus compañeros, y atribuye el crédito de está a todo su equipo.	4	4	4	
	8. Ud. ante una situación competitiva en el trabajo la cual va ganando, piensa como se sienten sus demás compañeros.	4	4	4	

Dimensión 3: Habilidades Sociales

Definición de la dimensión:

Por su parte, las habilidades sociales es la capacidad que tiene cada persona para manejar sus emociones y las de su entorno social, interactuando de forma efectiva con las personas en situaciones difíciles (Goleman,1995).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	1. Ud. muestra respeto a sus compañeros de trabajo.	4	4	4	
	2. Ud. considera hacer amistad fácilmente con sus compañeros de trabajo.	4	4	4	
	3. Ud. se dirige a sus compañeros con un lenguaje apropiado	4	4	4	
Escucha	4. Ud. considera que afronta una crítica sin molestarse	4	4	4	
	5. Ud. explica amablemente y con claridad como desarrollar una tarea específica.	4	4	4	
	6. Considera usted que se adapta con facilidad y coopera cuando trabaja en equipo.	4	4	4	
Consenso	7. Ud. se mantiene al margen ante situaciones conflictivas en el trabajo.	4	4	4	
	8. Ud. suele quedarse callado y no dar su opinión para evitarse problemas en el trabajo.	4	4	4	
	9. Ud. defiende su postura y da a conocer a los demás su punto de vista.	4	4	4	

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Desempeño Laboral

Definición de la variable:

Se refiere al desarrollo de las funciones laborales del trabajador, donde se mide la eficiencia y eficacia en que lo realiza (Madero, 2020).

Dimensión 1: Calidad de servicio

Se basa en la percepción de los pacientes y/o usuarios, es decir que el trabajador haya satisfecho sus necesidades y superado sus expectativas en relación al servicio brindado en la institución (Chiavenato, 2002).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad	1. Ud. muestra amabilidad a sus pacientes.	4	4	4	
	2. Ud. mantiene su área de trabajo limpio para realizar oportunamente las atenciones.	4	4	4	
	3. Ud. cumple con los horarios establecidos por atención a cada paciente.	4	4	4	
Reconocimiento	4. Ud. se siente debidamente capacitado para brindar las atenciones a los pacientes.	4	4	4	

	5. Su jefe y/o coordinador confía en el desarrollo de sus actividades laborales.	4	4	4	
	6. Ud. considera que trabaja eficientemente con el equipo multidisciplinario.	4	4	4	
Satisfacción del usuario	7. Considera Ud. escuchar asertivamente a mis pacientes y/o usuarios.	4	4	4	
	8. Considera Ud. que su comportamiento infunde confianza en sus pacientes.	4	4	4	

Dimensión 2: Toma de decisiones

Es un proceso, por la cual se selecciona una acción ante otras alternativas, que nos permitirá afrontar un problema o aprovechar alguna oportunidad (Chiavenato, 2002).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Decisiones y responsabilidades	1. Ud. decide y asume con responsabilidad sus acciones.	4	4	4	
	2. Dejo que mis compañeros de trabajo decidan por mí.	4	4	4	
	3. Ud. plantea los posibles resultados antes de tomar una decisión.	4	4	4	
	4. Ud. se plantea las posibles problemáticas a resolver antes de tomar una decisión.	4	4	4	
Alternativa de solución	5. Comunico asertivamente a mis compañeros las decisiones tomadas en mi área de trabajo.	4	4	4	
	6. Ud. busca la opinión de sus compañeros de trabajo antes de tomar una decisión.	4	4	4	
	7. Ud. confía en sus capacidades resolutivas.	4	4	4	
Programación de recursos	8. Ud. reporta oportunamente los materiales que hace falta en el área de trabajo.	4	4	4	

Dimensión 3: Productividad laboral

Se basa en el rendimiento del personal en una organización en un tiempo específico, asimismo hace referencia a la cantidad de productos o servicios realizados y la cantidad de recursos utilizados para lograrlos (Chiavenato, 2002).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	1. Ud. desarrolla sus actividades laborales, a pesar que le resulten complicadas.	4	4	4	
	2. Dedicar tiempo extra para poder terminar sus actividades de su área de trabajo.	4	4	4	
Cumplimiento de objetivos	3. Su jefe y/o coordinador le proporciona las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades laborales.	4	4	4	
	4. Ud. demuestra resultados eficientes a su jefe y/o coordinador.	4	4	4	
	5. Las herramientas que Ud. utiliza en sus actividades son la adecuadas para realizar las atenciones a los pacientes.	4	4	4	
	6. Alcanzo los objetivos mensuales planteado por la institución.	4	4	4	
Responsabilidad	7. Ud. cumple con las funciones diarias en la institución.	4	4	4	
	8. Ud. cumple con los horarios de trabajo establecidos por la institución.	4	4	4	
	9. Ud. entrega a tiempo los informes mensuales a su jefe y/o coordinador.	4	4	4	

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Desempeño Laboral

Definición de la variable:

Se refiere al desarrollo de las funciones laborales del trabajador, donde se mide la eficiencia y eficacia en que lo realiza (Madero, 2020).

Dimensión 1: Calidad de servicio

Se basa en la percepción de los pacientes y/o usuarios, es decir que el trabajador haya satisfecho sus necesidades y superado sus expectativas en relación al servicio brindado en la institución (Chiavenato, 2002).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad	1. Ud. muestra amabilidad a sus pacientes.	4	4	4	
	2. Ud. mantiene su área de trabajo limpio para realizar oportunamente las atenciones.	4	4	4	
	3. Ud. cumple con los horarios establecidos por atención a cada paciente.	4	4	4	
Reconocimiento	4. Ud. se siente debidamente capacitado para brindar las atenciones a los pacientes.	4	4	4	
	5. Su jefe y/o coordinador confía en el desarrollo de sus actividades laborales.	4	4	4	
	6. Ud. considera que trabaja eficientemente con el equipo multidisciplinario.	4	4	4	
Satisfacción del usuario	7. Considera Ud. escuchar asertivamente a mis pacientes y/o usuarios.	4	4	4	
	8. Considera Ud. que su comportamiento infunde confianza en sus pacientes.	4	4	4	

Dimensión 2: Toma de decisiones

Es un proceso, por la cual se selecciona una acción ante otras alternativas, que nos permitirá afrontar un problema o aprovechar alguna oportunidad (Chiavenato, 2002).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Decisiones y responsabilidades	1. Ud. decide y asume con responsabilidad sus acciones.	4	4	4	
	2. Dejo que mis compañeros de trabajo decidan por mí.	4	4	4	
	3. Ud. plantea los posibles resultados antes de tomar una decisión.	4	4	4	
	4. Ud. se plantea las posibles problemáticas a resolver antes de tomar una decisión.	4	4	4	
Alternativa de solución	5. Comunico asertivamente a mis compañeros las decisiones tomadas en mi área de trabajo.	4	4	4	
	6. Ud. busca la opinión de sus compañeros de trabajo antes de tomar una decisión.	4	4	4	
	7. Ud. confía en sus capacidades resolutorias.	4	4	4	
Programación de recursos	8. Ud. reporta oportunamente los materiales que hace falta en el área de trabajo.	4	4	4	

Dimensión 3: Productividad laboral

Se basa en el rendimiento del personal en una organización en un tiempo específico, asimismo hace referencia a la cantidad de productos o servicios realizados y la cantidad de recursos utilizados para lograrlos (Chiavenato, 2002).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	1. Ud. desarrolla sus actividades laborales, a pesar que le resulten complicadas.	4	4	4	
	2. Dedicar tiempo extra para poder terminar sus actividades de su área de trabajo.	4	4	4	
Cumplimiento de objetivos	3. Su jefe y/o coordinador le proporciona las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades laborales.	4	4	4	

	4. Ud. demuestra resultados eficientes a su jefe y/o coordinador.	4	4	4	
	5. Las herramientas que Ud. utiliza en sus actividades son la adecuadas para realizar las atenciones a los pacientes.	4	4	4	
	6. Alcanzo los objetivos mensuales planteado por la institución.	4	4	4	
Responsabilidad	7. Ud. cumple con las funciones diarias en la institución.	4	4	4	
	8. Ud. cumple con los horarios de trabajo establecidos por la institución.	4	4	4	
	Ud. entrega a tiempo los informes mensuales a su jefe y/o coordinador.	4	4	4	

	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Desempeño Laboral

Definición de la variable:

Se refiere al desarrollo de las funciones laborales del trabajador, donde se mide la eficiencia y eficacia en que lo realiza (Madero, 2020).

Dimensión 1: Calidad de servicio

Se basa en la percepción de los pacientes y/o usuarios, es decir que el trabajador haya satisfecho sus necesidades y superado sus expectativas en relación al servicio brindado en la institución (Chiavenato, 2002).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad	1. Ud. muestra amabilidad a sus pacientes.	4	4	4	
	2. Ud. mantiene su área de trabajo limpio para realizar oportunamente las atenciones.	4	4	4	
	3. Ud. cumple con los horarios establecidos por atención a cada paciente.	4	4	4	
Reconocimiento	4. Ud. se siente debidamente capacitado para brindar las atenciones a los pacientes.	4	4	4	
	5. Su jefe y/o coordinador confía en el desarrollo de sus actividades laborales.	4	4	4	
	6. Ud. considera que trabaja eficientemente con el equipo multidisciplinario.	4	4	4	

Satisfacción del usuario	7. Considera Ud. escuchar asertivamente a mis pacientes y/o usuarios.	4	4	4	
	8. Considera Ud. que su comportamiento infunde confianza en sus pacientes.	4	4	4	

Dimensión 2: Toma de decisiones

Es un proceso, por la cual se selecciona una acción ante otras alternativas, que nos permitirá afrontar un problema o aprovechar alguna oportunidad (Chiavenato, 2002).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Decisiones y responsabilidades	1. Ud. decide y asume con responsabilidad sus acciones.	4	4	4	
	2. Dejo que mis compañeros de trabajo decidan por mí.	4	4	4	
	3. Ud. plantea los posibles resultados antes de tomar una decisión.	4	4	4	
	4. Ud. se plantea las posibles problemáticas a resolver antes de tomar una decisión.	4	4	4	
Alternativa de solución	5. Comunico asertivamente a mis compañeros las decisiones tomadas en mi área de trabajo.	4	4	4	
	6. Ud. busca la opinión de sus compañeros de trabajo antes de tomar una decisión.	4	4	4	
	7. Ud. confía en sus capacidades resolutivas.	4	4	4	
Programación de recursos	8. Ud. reporta oportunamente los materiales que hace falta en el área de trabajo.	4	4	4	

Dimensión 3: Productividad laboral

Se basa en el rendimiento del personal en una organización en un tiempo específico, asimismo hace referencia a la cantidad de productos o servicios realizados y la cantidad de recursos utilizados para lograrlos (Chiavenato, 2002).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	1. Ud. desarrolla sus actividades laborales, a pesar que le resulten complicadas.	4	4	4	
	2. Dedicar tiempo extra para poder terminar sus actividades de su área de trabajo.	4	4	4	
Cumplimiento de objetivos	3. Su jefe y/o coordinador le proporciona las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades laborales.	4	4	4	
	4. Ud. demuestra resultados eficientes a su jefe y/o coordinador.	4	4	4	
	5. Las herramientas que Ud. utiliza en sus actividades son la adecuadas para realizar las atenciones a los pacientes.	4	4	4	
	6. Alcanzo los objetivos mensuales planteado por la institución.	4	4	4	
Responsabilidad	7. Ud. cumple con las funciones diarias en la institución.	4	4	4	
	8. Ud. cumple con los horarios de trabajo establecidos por la institución.	4	4	4	
	9. Ud. entrega a tiempo los informes mensuales a su jefe y/o coordinador.	4	4	4	

ANEXO 06. REGISTRO DE SUNEDU DE LOS EXPERTOS

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MELENDEZ MOROTE, DOROTHY LUISA DNI 40177027	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 30/09/2003 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
MELENDEZ MOROTE, DOROTHY LUISA DNI 40177027	MAESTRA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCION EN PSICOPEDAGOGIA COGNITIVA Fecha de diploma: 02/10/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
MELENDEZ MOROTE, DOROTHY LUISA DNI 40177027	LICENCIADA EN EDUCACION LENGUA Y LITERATURA Fecha de diploma: 20/09/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
COZAR SEGOVIA, MILUSKA MILLER DNI 44916125	MAESTRO EN DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DEL FACTOR HUMANO Fecha de diploma: 28/11/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 28/04/2015 Fecha egreso: 25/02/2017	UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS S.A.C. PERU
COZAR SEGOVIA, MILUSKA MILLER DNI 44916125	LICENCIADO EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 13/01/15 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
COZAR SEGOVIA, MILUSKA MILLER DNI 44916125	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 09/02/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE PERU
COZAR SEGOVIA, MILUSKA MILLER DNI 44916125	LICENCIADA EN EDUCACION ESPECIALIDAD PRIMARIA Fecha de diploma: 07/06/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE PERU
COZAR SEGOVIA, MILUSKA MILLER DNI 44916125	BACHILLER EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 31/01/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
HUIZA HUATUCO, SHARON YESABELL DNI 42940278	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 11/07/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/09/2015 Fecha egreso: 10/08/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
HUIZA HUATUCO, SHARON YESABELL DNI 42940278	BACHILLER EN NUTRICION Fecha de diploma: 27/03/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
HUIZA HUATUCO, SHARON YESABELL DNI 42940278	LICENCIADA EN NUTRICION Fecha de diploma: 28/09/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU

ANEXO 07. PRUEBA PILOTO

BASO DE DATOS DEL CUESTIONARIO PILOTO

Variable 01: Inteligencia emocional

ENCUESTADOS PILOTO	INTELIGENCIA EMOCIONAL																								
	ITEMS																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
E1	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	5	2	5	5	5	3	4
E2	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	5	4	5	2	4	4	5	1	4
E3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	2	4	5	5	4	1	4	4	5	1	3
E4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	5	5	4	4	5	2	4	5	3	3	2	4	4	5	2	4
E5	4	4	3	2	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	2	4	4	5	1	3
E6	4	3	2	2	4	4	4	3	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	2	3
E7	3	4	3	2	4	4	5	3	5	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	2	4	5	4	3	4
E8	3	4	2	2	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	5	5	5	1	4	4	5	1	3
E9	4	4	2	2	3	3	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	2	5	5	4	3	3
E10	3	4	3	2	3	3	5	5	4	4	4	5	3	5	3	4	5	5	4	1	4	5	5	1	4
VARIANZA	0.3	0.09	0.4	0.24	0.24	0.3	0.2	0.4	0.2	0.24	0.4	0.4	0.25	0.2	0.5	0.2	0.09	0.61	0.36	0.36	0.21	0.3	0.2	0.76	0.3
SUMA DE VARIANZA	7.46																								
SUMA DE ITEMS	4.04																								
ITEMS	25																								
CONFIABILIDAD	0.881806931																								

Resultados de confiabilidad

Estadística de fiabilidad de la inteligencia emocional

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.88	25

Valoración de la fiabilidad de items según el coeficiente alfa de Cronbach

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los items analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Fuente: Chaves y Rodriguez (2018)

Variable 02: Desempeño laboral

DESEMPEÑO LABORAL																									
ITEMS																									
ENCUESTADOS PILOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
E1	5	4	5	4	5	4	5	4	4	2	4	4	2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
E2	4	4	5	4	5	4	4	4	3	2	4	4	2	3	4	4	5	4	5	3	3	5	4	5	4
E3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	1	2	3	4	5	4	4	5	2	4	3	4	4	4
E4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	1	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4
E5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	2	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4
E6	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	2	2	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
E7	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4
E8	5	5	5	4	4	4	5	5	4	2	4	3	1	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4
E9	5	5	5	4	4	5	4	5	4	2	5	4	2	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5
E10	5	5	5	4	4	5	5	5	4	2	5	4	3	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4
VARIANZA	0.2	0.2	0.2	0	0.2	0	0.3	0.25	0.2	0.4	0.2	1.25	0.49	0.5	0.25	0.2	0.2	0.09	0.5	1	0.29	0.49	0.2	0.2	0.2
SUMA DE VARIANZA	8.19																								
SUMA DE ITEMS - VARIANZA	30.09																								
ITEMS	25																								
CONFIABILIDAD	0.75814224																								

Resultados de confiabilidad

Estadística de fiabilidad de la inteligencia emocional

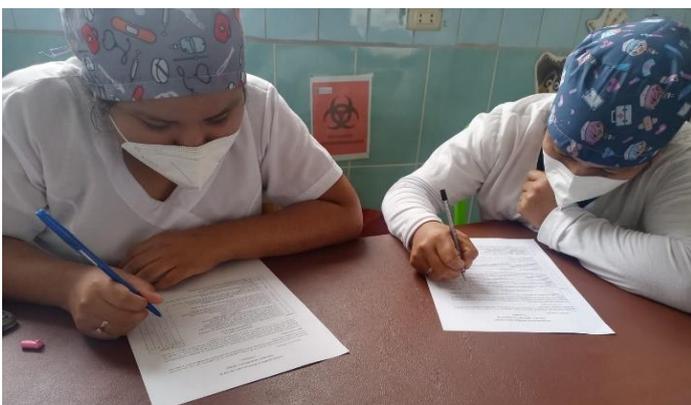
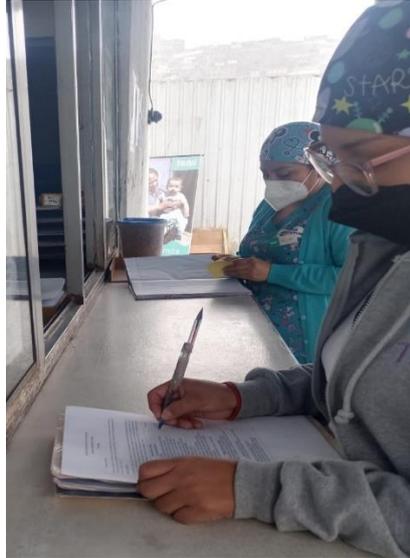
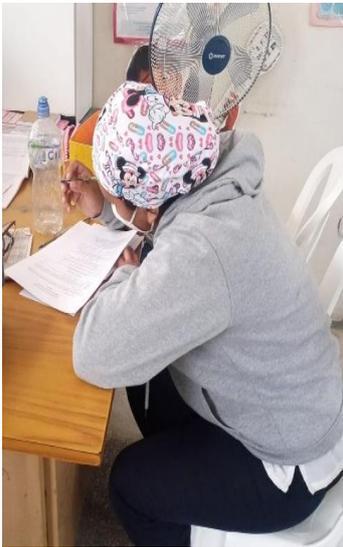
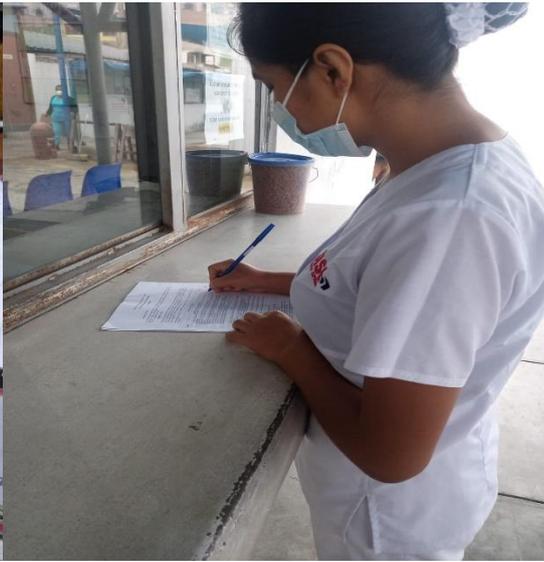
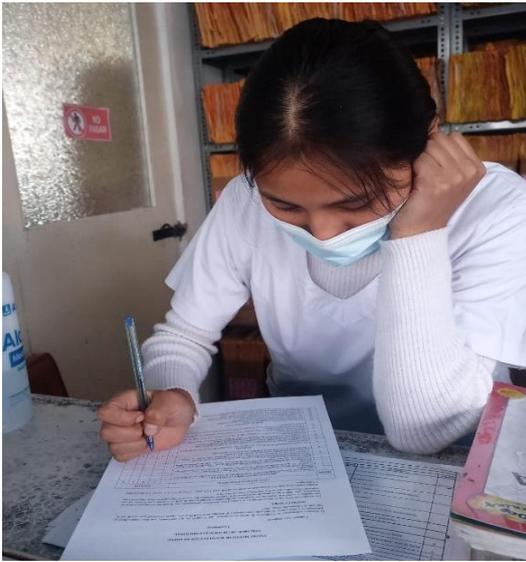
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.75	25

Valoración de la fiabilidad de items según el coeficiente alfa de Cronbach

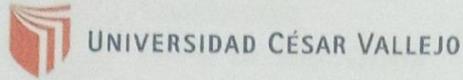
Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los items analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Fuente: Chaves y Rodriguez (2018)

ANEXO 8. EVIDENCIA FOTOGRAFICA DE LA PRUEBA PILOTO



ANEXO 9. CARTA DE PRESENTACION



Lima, 12 de junio de 2023

Carta P. 0486-2023-UCV-EPG-SP

Dr.
JOHNNY CASTINALDO CALDERÓN VARGAS

CENTRO DE SALUD COLLIQUE III ZONA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **COLOMBO PLEJO VALERIE NICOLE**; identificado(a) con DNI/CE N° 70502489 y código de matrícula N° 7002790722; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD en modalidad semipresencial del semestre 2023-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

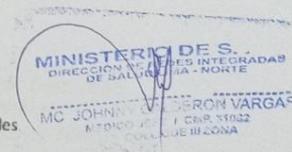
INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE PROFESIONALES DE SALUD DE UN CENTRO DE SALUD, COMAS, LIMA, 2023

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo



Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

ANEXO 10. PRUEBA DE NORMALIDAD

Se realizó la prueba de normalidad de nuestras variables y dimensiones para lo cual se va utilizar la prueba de Shapiro Wilk dado que tenemos una muestra pequeña de 30 encuestados, al ser esta menor que 50, se deja de lado la prueba de Kolmogorov – Smirnov y se usa la de Shapiro Wilk, teniendo un valor de sig. <0.001 por lo que se rechaza la hipótesis de que tienen una distribución normal, vale decir ninguna de las dimensiones ni variables tienen una distribución normal.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico			Estadístico		
	o	gl	Sig.	o	gl	Sig.
Motivación	.354	30	<.001	.637	30	<.001
Empatía	.473	30	<.001	.526	30	<.001
Habilidades Sociales	.528	30	<.001	.347	30	<.001
Calidad de servicio	.473	30	<.001	.526	30	<.001
Toma de decisiones	.406	30	<.001	.612	30	<.001
Productividad laboral	.423	30	<.001	.597	30	<.001
Inteligencia emocional	.473	30	<.001	.526	30	<.001
Desempeño laboral	.488	30	<.001	.492	30	<.001

a. Corrección de significación de Lilliefors



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SANCHEZ VASQUEZ SEGUNDO VICENTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Inteligencia emocional y desempeño laboral de profesionales de salud de un centro de salud, Comas, Lima, 2023", cuyo autor es COLOMBO PLEJO VALERIE NICOLE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 28 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SANCHEZ VASQUEZ SEGUNDO VICENTE DNI: 09448538 ORCID: 0000-0001-6882-6982	Firmado electrónicamente por: SSANCHEZVA01 el 01-08-2023 12:57:33

Código documento Trilce: TRI - 0625357