



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Inteligencia emocional y asertividad laboral en enfermeras del  
servicio de emergencia de una institución de salud de Puente  
Piedra, 2023**

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

**AUTORA:**

Aguilar Nuñez, Maribel Estrella (orcid.org/0000-0002-4262-2831)

**ASESORAS:**

Dra. Campana Añasco de Mejía, Teresa De Jesus (orcid.org/0000-0001-9970-3117)

Dra. Calonge de la Piedra, Dina Marisol (orcid.org/0000-0002-8346-637x)

**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**

El presente trabajo de grado va dedicado a Dios por ser el inspirador, guía y fortaleza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados. A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio. A mi hijo Jhosep que ha sido el apoyo fundamental por estar siempre presente y por el apoyo moral. A todas las personas especiales que me acompañaron.

**“DIOS DERRAME BENDICIONES”**

## **AGRADECIMIENTO**

A la universidad Cesar Vallejo por acogerme como alumna, a mi Asesora por su profesionalismo y suma paciencia, induciendo su sabiduría, conocimiento y desarrollo como profesional. Asimismo, el apoyo de algunos colegas durante el proceso de la maestría y redacción de esta investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2. Variable y Operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra, muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos .....	13
3.5. Procedimientos .....	14
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7 Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
Anexos	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b>	Características generales de las enfermeras	15
<b>Tabla 2.</b>	Frecuencia de la variable inteligencia emocional	16
<b>Tabla 3</b>	Frecuencia de las dimensiones de la variable inteligencia emocional	16
<b>Tabla 4.</b>	Frecuencia de la variable Asertividad Laboral	17
<b>Tabla 5.</b>	Frecuencia de las dimensiones de la variable Asertividad Laboral	17
<b>Tabla 6.</b>	Tabla Cruzada de IE y Asertividad	18
<b>Tabla 7.</b>	Correlación entre variable inteligencia emocional y asertividad laboral	19
<b>Tabla 8.</b>	Correlación Rho de Spearman entre la valoración y expresión de las emociones propias (SEA) y Asertividad	20
<b>Tabla 9.</b>	Correlación Rho de Spearman entre la valoración Y reconocimiento de las emociones de otros OEA y Asertividad	21
<b>Tabla 10.</b>	Correlación Rho de Spearman entre el uso de la emoción Para facilitar el desempeño (UOE) y la Asertividad	22
<b>Tabla 11.</b>	Correlación Rho de Spearman entre la refulación De las propias emociones (ROE) y Asertividad	23

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

<b>Figura 1.</b>	Esquema de diseño de investigación	11
------------------	------------------------------------	----

## RESUMEN

El propósito de la tesis tuvo como objetivo identificar la correlación entre la Inteligencia Emocional y la Asertividad Laboral en enfermeras del servicio de Emergencia de una Institución de Salud de Puente Piedra, Lima, 2023.

La metodología fue de modelo básico, diseño no experimental de corte transversal, con una muestra de 56 enfermeras a quienes se aplicó dos cuestionario por medio del Escala de Likert, para analizar las variables investigadas.

El 100% considera que el nivel de Inteligencia Emocional se sitúa en un nivel medio asimismo el 58.9% de la asertividad laboral es alta y el 41.1% posee un nivel bajo. Mediante la hipótesis general, muestra la prueba que existe relación entre ambas variables con una sig. de  $,004 < 0.05$  y un  $Rho = ,726$  correlación positiva alta. Es decir, a mayor IE mayor AL, se valida la H1.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, Asertividad laboral, Clima organizacional

## ABSTRACT

The purpose of the thesis was to identify the correlation between Emotional Intelligence and Labor Assertiveness in nurses from the Emergency Service of a Health Institute of Puente Piedra, Lima, 2023.

The methodology was a basic model, an experimental design with a cross-section, with a sample of 56 nurses to whom the questionnaire was applied and items to be consulted through the Likert Scale, to analyze the variables investigated.

100% consider that the level of Emotional Intelligence is at an average level also 58.9% of labor assertiveness is high and 41.1% has a low level. Through the general hypothesis, the test shows that there is a relationship between both variables with a sig. of  $.004 < 0.05$  and a Rho  $.726$  high positive correlation. That is, the higher IE greater AL, H1 is validated.

**Keywords:** Emotional intelligence, Labor assertiveness, Organizational climate.



## I. INTRODUCCIÓN

La Inteligencia Emocional (IE) es un elemento vital en el aprendizaje socioemocional. Desarrolla la autoestima, la empatía, el autocontrol y la responsabilidad, ya que es la esencia para la vida laboral, generando emociones positivas para el recurso humano y mostrando interés por los demás (Torres, 2021); La asertividad, es una expresión de la intercomunicación que permite manifestar juicio, afecto y decisión de manera inteligente en el momento acertado (De la Plaza, 2014); por lo que ambas variables interactúan en las buenas relaciones personales e interpersonales, para la vida diaria, la cual se caracteriza en el talento del individuo para soportar el mandato y la fuerza en el ambiente laboral (Magallanes, 2022). A la vez, esto trasciende en la virtud de ser formal, darse cuenta al expresar su cariño al cuidado del bienestar de la salud del paciente en su pronta recuperación, seguridad y confianza a la familia.

Estas dos habilidades actualmente, han cambiado notablemente y lo que se acepta como existencia es la media de la certeza; pero se omitió el vínculo afectivo personal; que permite interactuar con el entorno de una manera armoniosa, intentando dar lo mejor de nosotros mismos. Para el personal sanitario las interrelaciones que ocurren durante su desempeño laboral, representan circunstancias en la que existe un riesgo de agresividad y violencia, las relaciones han cambiado y muchos de las circunstancias requieren verdaderas habilidades que permitan una buena relación entre las personas (Fullea, 2020).

La inteligencia emocional ha cobrado especial importancia en las organizaciones al influir en la asertividad en el trabajo (De la Cruz, 2020); ayuda a los diferentes profesionales de salud, entre los que también se encuentra las enfermeras (os) a tener una interacción con una actitud positiva frente a su actividad laboral; de tal manera, las habilidades socioemocionales permiten identificarse y manejar las emociones frente a los demás (Bisquerra, 2021).

La OMS (2022) manifiesta que el confort de la persona es razón autosuficiente para ejercer una actividad laboral, en este mismo sentido, para el Mental Health Atlas (2021), el capital humano es el activo máspreciado de todos los servicios. Según Balzer (2021), el 80 y 90% de las enfermeras que prestan atención en emergencias, brinda bienestar psicológico, emocional y físico a los pacientes, esta continua acción de cuidar a los demás condiciona a un desgaste personal, y requiere del uso de habilidades que permitan brindar soporte a los pacientes, las enfermeras están encaminados a ejercer su saber en un ambiente dificultoso, expuestos a situaciones de tensión emocional, estigmatismo activo, con la intención de aproximar logros, metas y objetivos etc. (Peña, et al. 2021), estas acciones deben realizarlas utilizando estrategias y habilidades que permitan cumplir con sus funciones, sin poner en riesgo su salud mental y emocional (Sánchez, 2013), esto permitirá contar con una calidad total y tener asertividad en las funciones asignadas.

Ante lo expuesto, resaltamos que la atención a todo paciente requiere una salud mental adecuada, que es fundamental para mantener la comunicación asertiva (MINSAs, 2020). En los diferentes estudios realizados en nuestro país, se ha determinado que esta oscila entre los valores medios a altos de inteligencia emocional (Sánchez, 2013), sin embargo la asertividad resulta ser el modo en que una enfermera aplica la inteligencia emocional, esta acción de comprender al otro y expresar el juicio, afecto y decisión en el momento de enfrentar una situación, es así que este depende de varios factores, como la inteligencia emocional, la experiencia, la empatía, entre otros (Cruz, et al. , 2020) asimismo, utilizando el instrumento Inteligencia Emocional Wong Law (WLEIS) permite, valorar los rasgos del comportamiento en el personal de enfermería; brindan orientación para investigaciones posteriores.

En un establecimiento de salud, se observaron varios escenarios con los trabajadores de la salud, quienes enfrentan de manera continua en el desempeño de sus funciones, situaciones conflictivas como el trabajar entre diferentes perfiles profesionales, formando equipos de salud, en los que las relaciones armoniosas son sumamente necesarias, todo esto para otorgar cuidado a personas en situaciones

de enfermedad, con altos niveles de estrés, con dolor, con incertidumbre, e incluso problemas económicos y familiares, por lo cual se requiere un alto nivel de poseer habilidades blandas. Sin embargo continuamente se observa constantes conflictos que afectan al ambiente organizacional y la interacción con el paciente; la variedad de actos que conducen a fricciones son muy variables, y proceden desde el personal de la salud y los pacientes, aunado a una situación deficiente del sistema de salud, que favorece rápidamente la incomodidad, entre los usuarios, esta situación conflictiva causa dificultades para trabajar en equipo, inconformidad laboral, estrés laboral, que finalmente causan una baja calidad de atención. Ante este escenario, se formula el problema general: ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional y la asertividad laboral en enfermeras del servicio de emergencia de una institución de Salud de Puente Piedra, 2023?

Siendo los problemas específicos: ¿Cómo se relaciona el componente Valoración y expresión de las emociones propias (SEA), valoración y reconocimiento de las emociones en otros (OEA), uso de la emoción para favorecer el clima laboral (UOE), regulación de las emociones propias (ROE) y la asertividad laboral?

La justificación teórica durante el estudio, permitirá conocer la relación de variables en el ambiente hospitalario, y de manera indirecta como son las relaciones humanas en este grupo profesional, los resultados servirán de base para ejecutar posibles cambios y correcciones a fin de facilitar un asertividad laboral, siendo esta la justificación práctica, así como fomentar el progreso de las habilidades blandas en los profesionales de enfermería. La justificación metodológica será la fuente de datos para futuras investigaciones, permitiendo reflexionar sobre la temática y contribuyendo al estudio del arte.

Así mismo el objetivo general plantea: Determinar la relación entre la IE y la asertividad laboral en enfermeras del servicio de emergencia de una institución de salud de Puente Piedra, 2023. Siendo los objetivos específicos: Establecer la relación entre el componente SEA, OEA, UOE, ROE y la asertividad laboral.

La hipótesis general plantea: Existe relación entre la IE y la asertividad laboral del servicio de emergencia de una institución de salud de Puente Piedra, 2023. hipótesis específicas: Existe relación entre el componente SEA, OEA, UOE, ROE y la asertividad laboral.

## II. MARCO TEÓRICO

**Antecedentes Internacionales:** Raeissi, et al (2019) con el objetivo relación IE y las habilidades de comunicación de las enfermeras de urgencias este estudio fue analítico transversal de 253 enfermeras que trabajan en cinco hospitales afiliados a la Universidad de Ciencias Merdicas de Ardabil, el analisis de dato fue la varianza correlación de Pearson y pruebas de Spearman en SPSS v18 resultado se estimo de 70,91. Hubo relación sig. entre la puntuación total IE y las habilidades de comunicación (  $r = 0,775$ ,  $P < 0,01$ ) concluyendo tiene un efecto positivo; los administradores de los hospitales pueden mejorar la IE organizando sesiones de capacitación y promoviendo las habilidades de comunicación. Para Aragón, (2019) la IE y su relación con el desempeño laboral en Guatemala, encontró que el 53.2% ejercen sus funciones con eficiencia en el desempeño laboral y el 35.66% mediante la IE con una adecuada motivación y optimismo deben mejorar y alcanzar estándares altos. De acuerdo, al análisis se fomentan el desarrollo de la capacidad humana dentro del equipo de trabajo de la institución.

Del mismo modo, Di, et al (2021) Modelo bifactor de la Escala de Inteligencia Emocional de Wong y Law y su asociación con el bienestar subjetivo; analizaron la escala WLEIS a través de un modelo bifactor en dos grupos de estudio, el primer grupo participaron 525 universitarios chinos de 18 y 30 años. Por lo que la fiabilidad se estimó con el coeficiente para el factor general (IE=.919) y los específicos (SEA=.776, OEA=.839, UOE=.908, ROE=.976). El segundo grupo de 724 adultos de 17 a 56 años. Con un índice que adicionan a ambos grupos usando el porcentaje de correlaciones no contaminadas (PUC)  $\Rightarrow .800$  y la varianza común explicada (ECV)  $> .530$ , el 53% de la varianza explica por su factor general, demostrando que el instrumento WLEIS es multidimensional. La confiabilidad del factor general (IE=.927) y los específicos fueron estimados con el coeficiente (SEA=.800, OEA=.880, UOE=.877, ROE=.745). Se concluyó, que el modelo bifactor detalla de

modo confiable la estructura multidimensional de WLEIS. Vale decir, la satisfacción vital, afecto positivo y negativo con solo el factor específico del uso de nuestras propias emociones podría predecir un afecto positivo.

Cantero (2019) con el objetivo establecer las relaciones entre los perfiles de competencias socio-emocionales en estudiantes de diferentes ámbitos académicos profesionales. en la regulación de las emociones, con  $r = 0.194$ , valor  $p = 0.002$  correlaciona con la posibilidad de promoción y  $r = 0.146$  valor  $p = 0.019$  con los nuevos retos esto, nos indica ordenar los estados emocionales sean de manera negativos, induciendo mayor probabilidad de promoción en su trabajo, tal que, a mayor capacidad de habilidades se relaciona con el procesamiento emocional por la cual promueve el crecimiento emocional e intelectual de la persona al enfrentarse positivamente a nuevos desafíos. Así mismo, Jagriti, et al (2020) realizó un estudio de determinar la relación entre IE, autoestima y la asertividad entre los jóvenes del sur la india. Las relaciones lineales entre las variables claves se evaluaron con la coeficiente correlacional de Karl Pearson la autoestima y la asertividad  $r = 0,282$  relación y  $0,288$  con la IE positiva débil, mientras que la autoestima y la asertividad  $r = 0,367$  logrando una relación positiva; mediante la correlación sig. de las variables asimismo el papel fundamental de la autoestima ayuda a construir las relaciones personales, social y éxito a la vida, de tal manera, la IE puede aliviar el estrés de manera positiva.

Por otra parte, Soto, et al (2020) con el objetivo de examinar el efecto de los Riesgos Psicosociales y la IE sobre la Salud, Nivel de agotamiento y la Satisfacción Laboral del personal de la salud durante el brote inicial del Covid-19 en España, según sus características socio demográficas fueron de rangos entre 24 a 63 años, rasgos psicosociales de burnout, los riesgos psicosociales y la dimensión IE obteniendo un efecto favorable en la satisfacción asimismo deben de contribuir el desarrollo de programas de intervención psicológico especialmente en situaciones de complejidad y crucial importancia como en problema de la salud en crisis de magnitud de post Covid -19 en el personal asistencial. Por su parte, Yañez (2020) educación emocional y salud laboral en profesionales de la red de atención social de Madrid, cuyo objetivo es ampliar el campo de conocimiento, valorar las posibles estrategias desarrolladas para la mejora de prevención y promoción de la salud

laboral. Resultado relevante fue engagement, desesperanza y IE; es decir, la IE es muy valiosa para el recurso personal cuentan con modelos teóricos y prácticos para la mejora del bienestar y el desarrollo personal, por ultimo optimizar la educación para la salud global.

Por último, Ribeiro, et al (2022) realizó un estudio, de analizar la relación entre competencia emocional y comportamientos asertivos con los usuarios y con los equipos multidisciplinares de enfermeros obteniendo como resultado las enfermeras obtuvieron alto nivel emocional (205.1 +- 20.9) y a la vez adopta conductas asertivas con el paciente y el equipos multidisciplinario (4,86+-0,65) mostrando una correlación positiva  $r=0,339$  y el valor  $p < 0,01$  es decir, para batallar con las emociones se debe de promover estrategias relacionado a la habilidades sociales mejora un mayor nivel de competencia emocional.

**Antecedentes nacionales:** Merino, et al (2019) Escala de Inteligencia Emocional Wong Law (WLEIS) USMP, con el objetivo de evaluar la validez de constructo del WLEIS en enfermeros en formación de su carrera, con respecto a los datos estadísticos descriptivos, examinando la escala de 21 y 66% con resultados SEA = , 591, OEA = , 611, UOE = ,769 y ROE = ,786 estas correlaciones demuestran un constructos de síntomas de ansiedad, depresión, autoestima general y apoyo social, evidenciando puntuaciones altas en las diferentes dimensiones de la IE, por otro lado, el desempeño y la inteligencia emocional se asocia con ambas variables percibiendo el bienestar empleado por la prueba SISE (Instrumento TSSUI) relacionado a la autoestima. Por su parte, Ruiz (2018) realizó un estudio con el objetivo de evaluar la comunicación asertiva y la IE para mejorar el clima laboral en la empresa junta de usuarios chancay Lambayeque. Resultados de investigación mostraron 33% de un nivel bajo IE y el 51% de asertividad mostrando el nivel medio; asimismo el 51% presentaron el clima laboral en un nivel medio. Por lo tanto no se cumple la hipótesis.

Asimismo, Flores (2019) efectuó un análisis, cuyo objetivo era definir la correlación de la IE relacionado con la calidad de vida laboral en el personal médico y no médico, obteniendo con  $r = 0,753$  un nivel medio positivo por la cual la IE se vincula de modo natural y expresivo con el soporte de las características en el

ámbito laboral; De acuerdo, al análisis se fomentan que los sentimientos juegan una tarea importante en ejercer profesionalmente y de acuerdo se relaciona con la sociedad en la cual, afecta la comodidad y satisfacción del capital humano. Mientras que Vargas (2023) con el objetivo determinar la relación que existe entre el estrés percibido e IE en una escuela de las fuerzas armadas. obteniendo con  $r = 0.219$  obteniendo correlación de tipo positiva baja y el valor  $p = .066 > 0.05$  valoración y razonamiento del otro (OEA) y la IE, demostrando el factor de estrés positivo alto.

Finalmente, Gallo (2019) realizó un estudio IE y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores, donde concluye que el 0,694 identifica una correlación moderada positiva; la salud mental está ligada con la íntima relaciona la IE, sin embargo ante el manejo de estrés 0,322 no tiene una adecuada relación interpersonal, porque el personal de la salud está en constantes cambios de estado ante la focalización del recurso humano; el ser asertivo con la autorrealización es responsabilidad social ante el desempeño de trabajo laboral.

Respecto al marco teórico **la Inteligencia emocional**, da a conocer la capacidad y manifestación emocional de asimilar con el pensamiento, meditar, planificar, solucionar problemas, meditar de manera abstracta, entender ideas complejas y adquirir mediante las experiencias (Mayer, Salovey y Carusso 1999; Fullea, 2020). Asimismo, en definición la emoción e inteligencia que consta de dos partes: la emoción son reacciones sentimentales, la persona muchas veces muestra respuestas reales o imaginarias., por su parte, la inteligencia refiere a la capacidad de razonar válidamente con o sobre algo (Mayer, Salovey y Carusso 2008). Por consiguiente, la IE es compleja y modificable en la intervención de los factores en la que vive la persona.

Según Fernández-Berrocal y Ramos (2002) se fundamenta la variable en función de **la teoría de habilidades y capacidades mentales**, la cual propone que la IE es un rasgo que distingue un conjunto de actitudes y percepciones conductuales con la capacidad propias de poder procesar, reconocer y emplear los datos con carga emocional, teniendo en cuenta el conjunto de elementos que la persona posee como propios y que provienen de la IS, así como: empatía, personalidad, impulsividad y la asertividad. Es decir, la IE es una habilidad, en la

cual la inteligencia emocional no es un rasgo de personalidad, ni del carácter sino como un rasgo aprendido que permite dosificar nuestra relación con el entorno.

Davies et al (1998) propone un modelo basado en 4 dimensiones, las cuales están fundamentadas en Mayer y Salovey (1997), que a juzgar por Law, Wong y Saw (2004), son adecuadas y completas son:

**La valoración y expresión de las emociones propias**, esta compuesta por la capacidad de que cada uno comprenda sus propias emociones, cuanto más podamos ser capaces de entender nuestras emociones y de poder exteriorizarlas de manera natural, mas habilidad poseemos (Autoconocimiento).

**Valoración y reconocimiento de las emociones en otros**, esta habilidad nos permite reconocer y comprender las emociones de las personas de nuestro entorno, debido a que se posee una sensibilidad a los sentimientos de los demás, pudiendo valorar como se sienten y como estas emociones pueden impulsarlos a actuar( conocimiento de los demás).

**Uso de la emoción para favorecer el clima laboral**, es la habilidad que nos hace avanzar hacia el logro de la mejor versión de cada uno, porque nos alienta a actividades constructivas, productivas que nos permiten ser positivos y valiosos (Uso de emociones). (Merino et al, 2018).

**Regulación de las emociones propias**, esta habilidad esta constituida porque el individuo regula sus emociones, esta capacidad permite que afronte de manera más adecuada los eventos que puedan rodear su ambiente y causar emociones y sentimientos, de tal manera que puede responder adecuadamente con rapidez, afrontando la euforia, la angustia, o la ira; es decir permite, un mejor control de las emociones (Autocontrol).

Los modelos de estudio de la inteligencia emocional son: **modelos mixtos**, caracterizados por vincular varias dimensiones relacionadas con la personalidad (asertividad, optimismo y empatía) (Stys y Brown, 2004) dentro de los modelos mixtos tenemos el de Bar-on, precisa como la IE es una capacidad cognitiva, además de competencias y habilidades que influyen la forma como afrontamos la realidad que nos rodea (Bar-On,2006); y el modelo de Daniel Goleman (1995), que propone la existencia de la coeficiente emocional que actúa y trabaja junto con el coeficiente intelectual, aceptando componentes cognitivos y no cognitivos, el



cerebro emocional es precedente al cerebro racional, por lo tanto existe relación entre lo cognitivo y lo emocional, siempre existiendo lo emocional antes que lo racional. Esto se contrapone con lo planteado por Bar-On, quien la había definido la IE como no cognitiva.

La epistemológica de la IE, se sustenta mediante la teoría del conocimiento de las emociones que fundamenta la valoración de un estímulo percibido que refleja al bienestar de la persona. Asimismo, se relaciona con el equilibrio de la autogestión, conducta, idea y la comprensión de modo productivo.

**La asertividad**, es una expresión de la intercomunicación que permite manifestar juicio, afecto y decisión de manera inteligente en el momento acertado (De la Plaza, 2014). Asimismo, (Riso, 2017) expresa sentimientos y deseos sin tener que menospreciar, discriminar los derechos propios; donde no se debe, de crear ansiedad ante la sociedad. Por otra parte, la entonación, la magnitud, el semblante, la actitud y la expresión corporal forman parte de la confianza con las otras personas (Bishop, 2000. p. 100; García et al., 2016) Algunos, investigadores examinan que la asertividad es un comportamiento que adiciona, el progreso de varias disciplinas que adquiere un pensamiento de naturalidad y de certeza positiva (Castanyer, 2014). Desde el punto de vista, con la norma se hace valer los derechos, a fin, de una forma de no dejarse pisar ante la desadaptativa laboral. Ya que, de una u otra manera aumenta las propias habilidades interpersonales. obteniendo un amparo de razón natural.

Según De la Plaza (2014) la asertividad alcanza obtener una serie de herramientas comunicacional de compartir relaciones interpersonales verdaderas que son la esencia de los valores como: la honestidad, libertad, empatía, responsabilidad y el respeto, etc. obviamente, es la única manera de desarrollar el amor propio que nos permita ser positivos en nuestro valor único personal de protegernos con nuestros derechos, sin pisar los del otro en lo que quizás, concierne en el ámbito negativo de la vida diaria. Para López (2015) la asertividad es saber interceder, afrontar a las dificultades, es decir, no solo es de conocer o saber expresar la palabra bonita también es el respeto que se direcciona en una posición definido, que se construye en enriquecer como un arte de disciplina en el

campo estratégico en la cual fundamenta un conocimiento integral de la naturaleza humana.

Según (García y Magaz, 2011) son: **La dimensión Auto asertividad** define las actitudes del comportamiento de voz verídico, sentimientos propios, la defensa de los valores con el buen ánimo a voluntad preferencial de sí mismo. Mientras que Baena y Ruiz (2019) la definen como el nivel de atención, estima, afección, principios y conducta individual y la categoría en el que el individuo respeta su derecho asertivo básico.

Según García y Magaz (2011) **La dimensión hetero-asertividad** define son las conductas sociales de respeto cuando se produce la interacción con otras personas; puede, vincular de entender el impedir y el dañar psicológicamente. asimismo, permite formar la concepción de uno mismo, conforme como los padres, asistente lo definen etc. Baena y Ruiz (2019) Por lo general, los derechos asertivos influyen en la reflexión según el proceso de la educación va logrando el individuo. La hetero asertividad participa un papel fundamental en el sistema y regla, en la esfera del entorno a través de su habilidad procrea ocasiones y acorta desigualdades y goza de los derechos entre el capital humano incrementando la cognición con los demás, y conforma parte de las metas y objetivos proyectados.

La epistemología asertiva, del individuo se sustenta mediante la teoría de la **conciencia emocional** piensa, siente y actúa etc. Asimismo, los investigadores Efran & Lukens (1994); Cecchin, et al. (2003) y Bisquerra (2018) Sustentan sobre el conocimiento de la idea de la comunicación, profunda, tolerante o relación voluntaria etc. Por ende, la habilidad social interactúa, modifica los estados emocionales en las habilidades blandas con la idea de establecer acuerdos en cuanto al mensaje e interpretar u obtener el objetivo de valorar sus creencias, afectos, de manera armoniosa asertiva.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El modelo es básico, se basa a fundamentar las teorías para desarrollar los objetivos (Baena, 2014). De enfoque cuantitativo no experimental que permitirá a examinar y obtener los datos mediante cálculos estadísticos (Briones, 2016). El método es hipotético deductivo busca relacionar los hechos de probar hallazgos o refutar el tema (Hernández, 2014).

El diseño es no experimental, debido al no alterar ninguna variable de manera intencional, con corte transversal porque recogerá información en un periodo de tiempo para analizar y explorar las relaciones en un periodo específico (Baptista, et al. 2014) es decir, de lo que efectuamos el estudio no experimental de percibir el acontecimiento semejante al entorno natural para luego analizarlo (Hernández, et al. 2014)

Es correlacional porque busca la relación entre dos variables dentro de un espacio muestral (Hernández y Mendoza, 2018), prospectivo porque la información se recoge en un tiempo y espacio presente, y transversal porque se tiene contacto con la unidad muestral solo una vez.

#### Figura 1

*Esquema del diseño de investigación.*

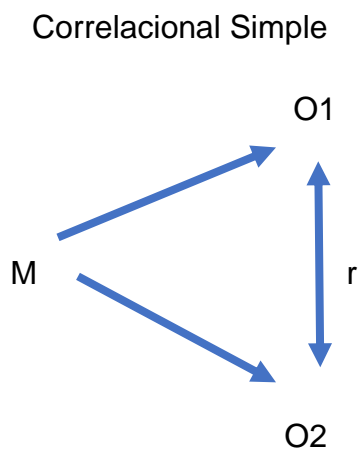


Figura 01: esquema de diseño de investigación.

Dónde:

**M:** Muestra de enfermeras.

**O1:** Observación de la variable IE.

**O2:** Observación de la variable Asertividad Laboral.

**r:** Relación de las variables.

### **3.2. Variable y Operacionalización**

La IE se define conceptualmente como un subconjunto de las habilidades sociales que implica la capacidad de conocer y manifestar la emoción de asimilar con el pensamiento, meditar, planificar, solucionar problemas, meditar de manera abstracta, entender ideas complejas y adquirir mediante las experiencias (Mayer, Salovey y Carusso 1999).

Por otro lado, la descripción operacional de la variable IE, fue medido mediante las respuestas obtenidas en las dimensiones: Valoración y expresión de las emociones propias (SEA), valoración y reconocimiento de las emociones en otros (OEA), uso de la emoción para favorecer el clima laboral(UOE) y regulación de las emociones propias (ROE), las cuales son evaluadas a través del WLEIS (Escala de Inteligencia Emocional de Wong y Law 2002). Están compuestas por 16 ítems. Cuenta con las categorías de respuesta politómica de escala Likert, asignando las categorías: nivel alta 94-112, media 78-93, baja 46-77(ver anexo 1).

Asertividad Laboral, se definió conceptualmente como una habilidad esencial que determina nuestro grado de bienestar y eficacia. Asimismo, la asertividad expresa sentimientos y deseos sin tener que menospreciar, discriminar los derechos propios; donde no se debe, de crear ansiedad ante la sociedad (Riso, 2017).

Mientras que su definición operacional de la variable Asertividad laboral se medirá a través de un cuestionario con dos dimensiones: auto-asertividad, hetero- asertividad. Están compuestas por 20 y 15 ítems. Cuenta con las categorías de respuesta politómica de escala Likert con los puntos: Casi siempre (4), a menudo

(3), a veces (2), casi nunca (1), asignando las categorías: Nivel bajo 35-70, promedio 71-105 y alto 106-140 (ver anexo 1).

### **3.3. Población, muestra, muestreo**

El estudio aplicado fue de 56 enfermeras de una institución de salud de Puente Piedra, según (Hernández et, al. 2014) sostiene que mediante una población, es el conjunto de casos que coincide con una serie de especificaciones. Proyectando a un estudio censal.

### **3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos**

El método aplicada a sido por medio de una encuesta a ello está basada en preguntas mediante cuestionarios para alcanzar la información que se desea saber. En cuanto a el instrumento, es la recolección de datos se usó como cuestionario. (Hernández et al.,2010). Según Fernández et al., (2010) consiste en un conjunto de preguntas de una o más variables a medir. (p.217). (Anexo 2).

Para la autenticidad del instrumento, se procederá a someter a un análisis de juicio de (03) expertos al instrumento a fin de que otorgaran su opinión acerca de la claridad, pertinencia y relevancia del instrumento. Obteniendo para ambos instrumentos la categoría aplicable (Anexo 3).

Para la confiabilidad del cuestionario de inteligencia emocional (Anexo 4).

La IE se midió a través del WLEIS (Escala de Inteligencia Emocional de Wong y Law - Wong y Law, 2002), Creada por Chi-Sun Wong y Kenneth S. Law, en el año 2002, en Hong Kong-China, para ser aplicado en mayores de 18 años. Con respuestas de Completamente en desacuerdo (1)-completamente de acuerdo (7), para el presente estudio se procedió a aplicar la prueba piloto con 10 trabajadores de la salud y se adquirió un valor de alfa de Cronbach de ( $\alpha >,835$  (Anexo 4).

El cuestionario de asertividad fue creado Garcia y Magaz (2011) evaluó la fiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach ( $\alpha >,886$ ) indico el instrumento es válido, para el presente estudio se procedió a aplicar la prueba piloto con 20 trabajadores de salud y se adquirió un valor de alfa de Cronbach de ( $\alpha >,951$  (Anexo 4).

### **3.5. Procedimientos**

Primera etapa: Coordinación de la investigación con el Departamento de Enfermería del centro de salud Lima-Norte.

Segunda Etapa: Se visitó al centro de salud, con fines de realizar el estudio de investigación, se explicó el propósito del estudio y se especificó claramente la información necesaria. Así también, aclarar algunas preguntas asegurando una mejor respuesta, y se solicitó el consentimiento informado de dicha encuesta a las enfermeras para formar parte de la muestra de prueba piloto.

Tercera Etapa: Se verificó el llenado correcto del instrumento y recopilación al dato.

Cuarta Etapa: Se procedió analizar los resultados y posterior la prueba de hipótesis.

Quinta Etapa: Se realizó la interpretación y se establecieron conclusiones, finalmente se redactó el informe final.

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

La recopilada del formulario fue procesada y analizada, de esta manera se utilizó las herramientas tecnológicas mediante estadística, una vez obtenido la información, se ejecuto a crear una base de datos en el system SPSS statitics v.29 que permitió analizar la interpretación de manera práctica y confiable los resultados.

Las pruebas utilizadas fueron frecuencia, porcentajes, hipótesis, Rho de Spearman.

### **3.7 Aspectos éticos**

El propósito de elaborar el estudio, se solicitó a la Universidad una inscripción del proyecto. Así mismo, se solicitó el permiso respectivo de la Institución de departamento de enfermería, sede de la investigación. Se requirió la aprobación informado de todos los participantes del estudio. Se respeto la referencia y el uso de la información mediante la cita respectiva a fin de respetar la propiedad intelectual.

**IV. RESULTADOS:**  
**1. Análisis descriptivo**

**Tabla 1.**

*Características generales de las enfermeras*

<b>Características generales</b>	<b>Categorías</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>	20 - 30	13	20.0
	31 - 45	26	52.0
	46 - 55	13	20.0
	56	4	8
<b>Sexo</b>	Masculino	19	26.0
	Femenino	37	74.0
<b>Antigüedad Laboral</b>	1 - 3	17	34.0
	4 - 8	22	44.0
	9 - 18	10	17.0
	19	7	5.0
<b>Turno laboral</b>	GD	37	66.0
	GN	19	34.0
	Total	56	100.0

Se aprecia, las edades comprendidas entre 31-45 años 52%, de 20-30 años 20% y de 46-55 años 20%, mientras que el 8% comprenden edades superiores a 56 años. En cuanto al sexo el 74% pertenecen al sexo femenino y 26 % al masculino. Para la antigüedad laboral el 44% tienen entre 4-8 años, 34% de 1-3 años, 17% de 9-18 años y el 5% tienen antigüedad laboral mayor a 19 años.

Sobre los turnos laborales el 66% trabaja en guardias diurnas, y el 34% en guardias nocturnas.

**Tabla 2.***Frecuencia de la variable inteligencia emocional.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	<b>Medio</b>	56	100,0	100,0	100,0

Se estima que, el 100% consideran que su nivel inteligencia emocional se sitúa en un nivel medio.

**Tabla 3.***Frecuencia de las dimensiones de la variable inteligencia emocional.*

<b>Niveles</b>	<b>Valoración y expresión de las emociones propias-SEA</b>		<b>Valoración y reconocimiento de las emociones de otros - OEA</b>		<b>Uso de la emoción para favorecer el clima laboral UOE</b>		<b>Regularización de las propias emociones ROE</b>	
	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Baja</b>	0	0	4	7.14	0	0	2	3.57
<b>Media</b>	12	21.4	18	32.14	55	98.22	16	28.57
<b>Alta</b>	44	78.6%	34	60.71	1	1.78	38	67.86
<b>Total</b>	56	100,0	56	100,0	56	100,0	56	100,0

Se estima, el 78,6 % muestra un nivel alto sobre la SEA y un nivel medio en 21.4% mientras que para la OEA demuestra un nivel alto en 60.71%%, medio en 32.14% y bajo en 7.14. Para el UOE presenta un nivel medio en 98.22% y alto en 1.78%. Finalmente, la dimensión ROE alto en 67.86%, medio en 28.57% y bajo en 3.57%.



**Tabla 4.***Frecuencia de la variable Asertividad Laboral*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Bajo</b>	23	41,1	41,1	41,1
<b>Alto</b>	33	58,9	58,9	100,0
<b>Total</b>	56	100,0	100,0	

Se estima que, el 58.9% se consideran que su nivel de Asertividad Laboral se sitúa en un nivel Alto, el 41.1% muestra un nivel bajo.

**Tabla 5***Frecuencia de las dimensiones de la variable Asertividad Laboral.*

<b>niveles</b>	<b>Auto asertividad</b>		<b>Hetero asertividad</b>	
	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Bajo</b>	27	48.2	25	44.6
<b>Alto</b>	29	51,8	31	55.4
<b>Total</b>	56	100.0	56	100.0

Se estima que, el 51,8% consideran que su nivel de Auto asertividad se sitúa en un nivel alto y un nivel bajo el 48,2%; el 55,4% se consideran que su nivel Hetero asertividad se sitúa en un nivel alto, y el 44,6% en el nivel bajo.

**Tabla 6**

*Tabla Cruzada de IE y Asertividad Laboral.*

<b>Asertividad</b>	<b>Inteligencia Emocional</b>	
	<b>Media</b>	
	<b>fi</b>	<b>%</b>
<b>Baja</b>	23	41.1
<b>Promedio</b>	33	58.9
<b>Total</b>	56	100

En la tabla se evidencia que la inteligencia emocional cuando es media la asertividad es baja en 41.1% y Promedio en 58.9%.

## 4.2 Analisis Inferencial

### Hipotesis general

**H<sub>1</sub>**: Existe relación entre la inteligencia emocional y la asertividad laboral.

**H<sub>0</sub>**: No existe relación entre la inteligencia emocional y la asertividad laboral.

Regla de decisión:

p-valor >0.05 aceptamos H1

se <0.05 rechazamos H0

### Tabla 7

*Correlación entre la variable inteligencia emocional y asertividad laboral.*

		INTEL EMOC	ASERTIVIDAD
<b>Rho de Spearman</b>	de INTEL EMOC	1,000	,726
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,004
	N	56	56

\*. La correlación es sig. en el nivel 0,05 (bilateral).

Se observa que existe una relación sig. entre la IE y la AL con una sig. bilateral ,004 < 0.05, con Rho de Spearman de ,726 obteniendo una correlación positiva alta, es decir a mayor IE mayor AL. De tal manera que, se aprueba la H1 y se denega la H0.

### Hipótesis Especifica 1

$H_1$ : Existe relación entre la SEA y la asertividad laboral.

$H_0$ : No existe relación entre la SEA y la asertividad laboral

**Tabla 8.**

*Correlación Rho de Spearman entre la valoración y expresión de las emociones propias (SEA) y asertividad laboral.*

			Correlaciones	
			SEA	ASERT
Rho de Spearman	SEA	Coeficiente de correlación	1,000	,308*
		Sig. (bilateral)	.	,021
		N	56	56
	ASERT	Coeficiente de correlación	,308*	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	56	56

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Se observa que existe una relación sig. entre la SEA y la asertividad laboral con una sig. bilateral  $,021 < 0.05$ , con Rho de Spearman de  $,308$  obteniendo una correlación positiva baja. Es decir, se aprueba la  $H_1$  y se denega la  $H_0$ .

## Hipótesis Específicas 2

$H_1$ : Existe relación entre la OEA y la asertividad laboral.

$H_0$ : No existe relación entre la OEA y la asertividad laboral.

**Tabla 9.**

*Correlación Rho de Spearman entre la valoración y reconocimiento de las emociones en otros OEA y la asertividad laboral.*

		Correlaciones	
		OEA	ASERT
Rho de Spearman	OEA	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	56
	ASERT	Coeficiente de correlación	,193
		Sig. (bilateral)	,154
		N	56

Se observa que no existe una relación sig. entre el componente OEA y la asertividad laboral con una sig. bilateral ,154 > 0.05, con Rho de Spearman de ,193 obteniendo una correlación positiva muy baja. Por ende, se aprueba la  $H_0$  y se denega la  $H_1$ .

### Hipótesis específica 3

$H_1$ : Existe relación entre la UOE y la asertividad laboral.

$H_0$ : No existe relación entre la UOE y la asertividad laboral.

#### Tabla 10.

*Correlación Rho de Spearman entre el uso de la emoción para favorecer el clima laboral (UOE) y la asertividad laboral.*

Correlaciones			UOE	ASERT
Rho de Spearman	UOE	Coeficiente de correlación	1,000	,157
		Sig. (bilateral)	.	,247
		N	56	56
	ASERT	Coeficiente de correlación	,157	1,000
		Sig. (bilateral)	,247	.
		N	56	56

Se evidencia que no existe una relación sig. entre el UOE y la asertividad laboral con una sig. bilateral ,247 > 0,05. con Rho de Spearman de ,157 obteniendo una correlación positiva muy baja. Por esta razón, se valida la  $H_0$  y se denega la  $H_1$ .

#### Hipótesis Específicas 4

$H_1$ : Existe relación entre la ROE y la asertividad laboral.

$H_0$ : No existe relación entre la ROE y la asertividad laboral.

#### Tabla 11.

*Correlación Rho de Spearman entre la regulación de las emociones propias (ROE) y asertividad laboral.*

Correlaciones			ROE	ASERT
Rho de Spearman	ROE	Coeficiente de correlación	1,000	,785
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
ASERT	ASERT	Coeficiente de correlación	,185	1,000
		Sig. (bilateral)	,172	.
		N	56	56

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Se evidencia que si existe una relación sig. entre la ROE y la asertividad laboral con una sig. bilateral  $,000 < 0.05$ , con Rho de Spearman de  $,785$  obteniendo una correlación positiva alta, es decir a mayor control de las emociones se valida la  $H_1$  y se denega la  $H_0$ .

## V. DISCUSIÓN

La presente tesis demuestra que existe relación entre las variables: Inteligencia Emocional (IE) y la Asertividad Laboral en enfermeras del servicio de emergencia de una institución de salud de Puente Piedra, 2023; como parte del estudio participaron un total de 56 enfermeras, según sus características generales prevalece el 74% de sexo femenino y el 26% sexo masculino; Con respecto la etapa de vida, se aprecia las edades de las enfermeras comprendida entre 31-45 años con 52%, de 20-30 años 20% y de 46-55 años 20%, mientras comprenden las edades superiores a 56 años el 8%. En lo relacionado a los años de servicio de las enfermeras, quienes forman parte de la investigación, el 5% tiene antigüedad laboral mayor de 19 años de servicio, el 44% tienen entre 4-8 años, 34% de 1-3 años, 17% de 9-18 años y Sobre los turnos laborales el 66% trabaja en guardias diurnas, y el 34% en guardias nocturnas.

Respecto a la hipótesis general planteada, se evidencio mediante la prueba estadística Rho Spearman, si existe relación estadísticamente significativa entre las variables inteligencia emocional y la asertividad laboral siendo el valor  $p = .004 < 0.05$ , por lo que, se aprueba la hipótesis de estudio; se utilizó el estadístico Rho Spearman debido a que los valores básicos se correlaciona a nivel de dimensiones entre las variables, donde las respuestas obtenidas son: Valoración y expresión de las emociones propias, valoración y reconocimiento de las emociones en otros, uso de la emoción para favorecer el clima laboral y regulación de las emociones propias y la asertividad laboral con el valor coeficiente de correlación Rho Spearman = .726, con la escala de correlación la sitúa un grado positiva alta. En la presente investigación el total de enfermeras encuestadas se evidencia que la inteligencia emocional cuando es media el 58.9% de la asertividad laboral esta en promedio y el 41.1% es baja . Por lo tanto, se estima cada una de estas emociones básicas se reflejan en nuestra comunicación, en cuanto nos relacionamos con otras personas; la inteligencia emocional se fundamenta con los valores para interrelacionarse con el equipo de trabajo o usuarios externos., ya que, pasan a ser importantes y exitosos y de estar dispuesto a valorar a la persona de nuestro entorno por lo que trascienden al éxito personal y profesional con la asertividad laboral. Este



resultado, lo relacionamos con lo investigado por Di et al. (2020) analizaron la escala mediante un instrumento WLEIS a través de un modelo bifactor, con  $r = .927$  concluyendo, el modelo bifactor detalla la estructura multidimensional, es decir, para tener una satisfacción vital, muestra las propias emociones en predecir un afecto positiva. Raeissi et al. (2019) quien realizó el estudio IE y las habilidades de comunicación de las enfermeras de urgencias, con el resultado = 0,775,  $P < 0,01$  por lo que, los administradores de los hospitales pueden mejorar la IE organizando sesiones de capacitación y promoviendo las habilidades de comunicación; por otro lado, Flores (2019) quien efectuó un análisis del estudio la IE se relaciona de manera natural con la calidad de vida laboral en el personal médico y no médico, con el resultado 0,753 la IE se vincula de modo natural y expresivo con el soporte de las características en el ámbito laboral obteniendo un nivel positivo medio; De acuerdo, al análisis se fomentan que los sentimientos juegan una tarea importante al ejercer profesionalmente asertiva. Asimismo, Aragón(2019) sugirieron en su estudio que al encontrar el 53.2% ejercen sus funciones con eficiencia en el desempeño laboral y el 35.66% mediante la IE se adecua a la motivación y optimismo de mejorar y liderar el éxito que se proyecta. De igual manera, se pudo contrastar otro estudio de investigación por Ruiz (2018), quien evaluó la comunicación asertiva y la IE para mejorar el clima laboral; el 33% del resultado mostraron que no existe relación entre las variables, encontrado que los trabajadores dispone un nivel bajo IE y el 51% de asertividad media, asimismo el 51% presentaron el clima laboral en un nivel medio; el manejo de las emociones es una habilidad social que apoya en la inteligencia de progresar el estado emocional de la persona.

Teóricamente el presente estudio analiza según sus dimensiones por Law, Wong y Saw (2004), La valoración y expresión de la emoción, este se relaciona con la capacidad del individuo para comprender sus emociones profundas y ser capaz de expresar estas emociones de forma natural. Las personas que tienen una gran habilidad en esta área sentirán y reconocerán sus emociones mucho antes que la mayoría de las personas; La valoración y reconocimiento de las emociones en otros, las personas que tienen esta habilidad alta serán mucho más sensibles a los sentimientos y emociones de los demás, así como entender la conducta emocional de los otros; Uso de la

emoción para favorecer el clima laboral nos hace avanzar hacia el logro porque nos alienta a actividades constructivas, productivas que nos permiten ser positivos y valiosos. Vale decir, el comunicarse también es servicio ayuda a mejorar la calidad de las relaciones en construir confianza dentro de la institución y para la vida ya que regula las emociones propias, en la persona y de los demás con la finalidad de afrontar retos al éxito. Sin embargo, en la actualidad la IE constituye un ingrediente mas que permite generar calidad laboral, Kofman (2022) el autor del libro La empresa consciente manifiesta, el dominio integral comienza con uno mismo emocionalmente, intelectual, honestidad y espiritual siendo una premisa básica en lograr resultados positivos. es así que, mediante la conciencia ejecutan tres grandes categorías como en el individuo, la cultura y la naturaleza.

Las limitaciones para la investigación, se derivaron de la limitada disponibilidad de tiempo por parte del equipo de enfermería debido a la gran demanda de pacientes, además, se evidenció casos ligeros del Covid -19 en el personal asistencial. Proponer como línea del estudio la IE mediante el instrumento WLEIS ya que fue dificultoso de realizar la comparación del análisis. , profundizar el desarrollo de programas de atención psicológica.

Hipótesis específica 1: Existe una relación significativa entre la valoración y expresión de nuestras propias emociones y la asertividad laboral encontramos el valor  $p = ,021 < 0.05$ , por lo que, se aprueba la hipótesis de estudio con  $Rho = ,308$  con la escala de correlación la sitúa un grado positiva baja. Del análisis descriptivo se obtuvo el 78,6 % alto y 21.4% medio. Este estudio, lo relacionamos con lo investigado por Ribeiro et al. (2022) quién, analizó la relación entre competencia emocional y comportamientos asertivos con los usuarios y con los equipos multidisciplinares de enfermeros obteniendo con  $r=0,339$  mostrando una correlación positiva y el valor  $p < 0,01$  es decir, para batallar con las emociones se debe de promover estrategias relacionado a la habilidades sociales mejora un mayor nivel de competencia emocional. Sin embargo para, Di et al. (2020) analizarón la escala WLEIS a través de un modelo bifactor, con un índice que adicionan a ambos grupos del estudio, usando el porcentaje de correlaciones no contaminadas (PUC)  $\Rightarrow .800$  y la varianza común explicada (ECV)  $\Rightarrow .530$

demostrando que el instrumento WLEIS es multidimensional. La confiabilidad del factor general (IE= .927) indicando el factor específicos fueron estimados con el coeficiente con  $r = .800$  de la valoración y expresión de la emoción, es decir, la IE se integra con el estado emocional ya que nos permite ser mas asertivos para el bienestar de la vida. Asimismo mediante las emociones demostramos transmitir a nuestro entorno seguridad integra.

Hipótesis específica 2: No existe una relación significativa entre el componente de la valoración y reconocimiento de las emociones en otros y la asertividad laboral encontramos el valor  $p = ,154 > 0.05$ , por lo que, se aprueba la hipótesis nula con  $Rho = ,193$  con la escala de correlación la sitúa un grado positiva baja. Del análisis descriptivo se obtuvo el 60.71% alto, 32.14% medio y 7.14.% bajo. Este resultado, lo relacionamos con lo investigado por Vargas (2023) determinar la relación que existe entre el estrés percibido e IE en una escuela de las fuerzas armadas. obteniendo con  $r = 0.219$  con una correlación de tipo positiva baja y el valor  $p = .066 > 0.05$  valoración y razonamiento del otro (OEA) y la IE, de este modo, obtuvo el factor de estrés positivo alto; se concluye, que el estrés positivo es favorable identificando de ser optimista y creativo, en la cual, lo asociamos parte de la vida diaria de la persona valorando la expresión mediante las estrategias de enfrentar y resolver ciertos problemas y resultan beneficioso para la salud psico social asertiva. En contraposición a lo hallado por Yañez (2020) considera que las personas, posee una sensibilidad de sentimientos de los demás y propone ampliar el campo de conocimiento, valorar las posibles estrategias desarrolladas para la mejora de prevención y promoción de la salud laboral dentro de las cuales está el desarrollo de la IE., es por ello, mediante análisis de estudio se debe proponer y analizar los modelos teóricos y prácticos para la mejora del bienestar y el desarrollo personal de los trabajadores como en la especialidad de psicología optimizando la educación para la salud global.

Hipótesis específica 3: No existe una relación significativa entre el uso de la emoción para favorecer el clima laboral y la asertividad laboral encontramos el valor  $p = ,247 > 0,05$ , por lo que, se valida la hipótesis nula con  $Rho = ,157$  con la escala de correlación la sitúa un grado positiva baja. Del análisis

descriptivo se obtuvo el 98.22% medio y 1.78% alta. Este resultado, lo relacionamos con lo investigado por Jagriti et al. (2020) quien realizó el estudio para determinar la relación entre IE, autoestima y la asertividad entre los jóvenes del sur de la India. Evaluaron la coeficiente correlacional de Karl Pearson la autoestima y la asertividad con  $r = 0,282$  relación y  $0,288$  con la IE positiva débil, mientras que la autoestima y la asertividad  $r = 0,367$  logrando una relación positiva. Es decir, con la autoestima es ayudar a construir las relaciones personales, sociales y alcanzar el éxito en la vida., asimismo la IE puede aliviar el estrés de manera positiva, accediendo a la persona la capacidad de soportar la tensión a través del autocontrol y de proyectar una visión positiva hacia la asertividad. Sin embargo, para Merino et al. (2019) estimaron la validez de constructo del WLEIS en enfermeros en formación de su carrera, con respecto a los datos estadísticos descriptivos, examinando la escala de 21 y 66% de una escala, con  $r = ,769$  el uso de la emoción para favorecer el clima laboral, estas correlaciones concluye, avanzar hacia el logro es la mejor versión de cada uno; asimismo nos motiva a realizar actividades constructivas, productivas en ser positivos y valiosos para la vida. Para Soto, et al (2020) al examinar el efecto de los riesgos psicosociales y la IE sobre la salud, nivel de agotamiento y la satisfacción laboral el elemento del reparo emocional, el uso de la emoción facilita nuestras relaciones con el entorno laboral, siendo un elemento que potencia ante la prevención a efectos adversos, como el agotamiento, satisfacción laboral y la salud, al disminuir los problemas psicosomáticos en la salud., A pesar de las circunstancias adversas ante una cuestión se presentan tensión laboral en el ambiente; es importante interaccionar en la demanda emocional se considera muy valiosa para la sociedad.

Hipótesis específica 4: Existe una relación significativa entre la regulación de las emociones propias y la asertividad laboral encontramos el valor  $p = ,000 < 0.05$ , se valida la hipótesis de estudio con  $Rho = ,785$  con la escala de correlación la sitúa un grado positiva alta. Del análisis descriptivo se obtuvo el 67.86% alto, 28.57% medio y 3.57% bajo. Este estudio, lo relacionamos con lo investigado por (Sarrionandia y Garaigordobil, 2017) Esta habilidad está constituida porque el individuo regula sus emociones, permite afrontar de manera adecuada su capacidad en el ambiente en la que se rodea; la persona exitosa se adapta al

exigente entorno cambiante, en la que valora la comunicación entre la realidad y la experiencia. Por otro lado, Morales (2022) menciona sobre la regulación de las emociones como una de las dimensiones de IE en el ámbito laboral la mayoría de los encuestados se encuentran en un nivel medio con el 69% a favor de un 31% en el nivel bajo. Sin embargo, Cantero (2019) realizó un análisis establecer las relaciones entre los perfiles de competencias socio-emocionales en estudiantes de diferentes ámbitos académicos profesionales. Mediante Como resultado en la regulación de las emociones, con  $r = 0.194$ , valor  $p = 0.002$  correlaciona con la posibilidad de promoción y  $r = 0.146$  valor  $p = 0.019$  con los nuevos retos esto, nos indica ordenar los estados emocionales sean de manera negativos, induciendo mayor probabilidad de promoción en su trabajo, tal que, a mayor capacidad de habilidades se relaciona con el procesamiento emocional por la cual promueve el crecimiento emocional e intelectual de la persona al enfrentarse positivamente a nuevos desafíos. Así mismo, al conectarse con la habilidad de las emociones se caracterizan mayor nivel positivo y lograr metas en la asertividad laboral.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la asertividad laboral encontramos el valor  $p = ,004 < 0.05$ , con  $Rho = ,726$  obteniendo una correlación positiva alta.

**Segundo:** Si existe una relación significativa entre la valoración y expresión de las emociones propias y la asertividad laboral encontramos el valor  $p = ,021 < 0.05$  con  $Rho = ,308$  obteniendo una correlación positiva baja.

**Tercero:** No existe una relación significativa entre la valoración y reconocimiento de las emociones en otros y la asertividad laboral encontramos el valor  $p = ,154 > 0.05$ , con  $Rho = ,193$  obteniendo una correlación positiva muy baja.

**Cuarto:** No existe una relación significativa entre el uso de la emoción para favorecer el clima laboral y la asertividad laboral encontramos el valor  $p = ,247 > 0.05$ , con  $Rho = ,157$  obteniendo una correlación positiva muy baja.

**Quinto:** Si existe una relación significativa entre la regulación de las emociones propias y la asertividad laboral encontramos el valor  $p = ,000 < 0.05$ , con  $Rho = ,785$  obteniendo una correlación positiva alta.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primero:** La jefatura de enfermería del departamento de emergencia, debe ejecutar programas de intervención que continúen fortaleciendo la IE y la asertividad laboral.
- Segundo:** Coordinación entre las jefaturas de los departamentos de emergencia y psicología, para promover estrategias e intervenciones de programas para fortalecer habilidades sociales relacionado con la comunicación de apoyo y la asertividad laboral.
- Tercero:** Fortalecer al equipo en la gestión de emociones, intervenciones de programas de habilidades sociales relacionado con la comunicación de apoyo y la asertividad laboral referentes a la prevención en un entorno cambiante.
- Cuarto:** Con los jefes del departamento de emergencia, monitorear, la autorreflexión como la identificación de los factores estresantes, tutoría, formación de equipos y capacitaciones, formar talleres de bienestar para mejorar la inteligencia emocional.
- Quinta:** Los jefes del departamento de emergencia, deben identificarse con las habilidades blandas, mejora la inteligencia emocional y la asertividad laboral para la eficiencia de la institución.

## REFERENCIAS

- Ali, M. y Akdemir E. (2019) *comparison of Emotional Intelligence Levels and Problem Solving Skills of Prospective Teachers According to Different Variables* <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1221448.pdf>
- Aragón, J. (2019) *inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral* *Revista del centro Universitario del Sur Oriente CUNSORORI-USAC*, 6 (1), Guatemala. ISSN: 2313-786X.
- Baena, A & Ruiz, P (2019) *Metodologías activas en ciencias de la educación*. I España ISBN: 978-84-17964-23-8
- Balzer, J (2021) *Communication in Nursing*, 9 e. España ISBN: 978-84-1382-031-6
- Barbaran, J (2017) *inteligencia emocional y las habilidades sociales en universitarios de una facultad de educación* (Tesis de Magister, Universidad <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17089>
- Bar-On, R. (2006). *The Bar-On Model of emotional-social intelligence*. *Psicothema*, 18, 13-25. ISSN-e 1886-144X
- Bisquerra, R. (2018) *emotional intelligence from the perspective research magazine*, 42(93), Venezuela <https://www.redalyc.org/journal/3761/376157736006/html/>
- Bisquerra, R. (2021) *Educación Emocional y Bienestar: por una práctica científica fundamentada*. *RiEEB*, 1(1), 9-29 enero-junio España <https://doi.org/10.48102/riieb.2021.1.1.4>
- Cantero, P (2019) *Competencias socio-emocionales en la inserción laboral del egresado universitario Universitat d'Alacant*, España (Tesis Doctoral)
- Castanyer Mayer, O (2014) *La Asertividad: Expresión de una sana autoestima* ed. Desclée de Brouwer Bilbao ISBN: 978-84-330-1141-1
- Crozet, M (2022) *Organización Internacional del Trabajo*.



- Di, M., Jia, N., Wang, Q., Yan, W., Yang, K., y Kong, F. (2021) *Un modelo bifactor de la Escala de Inteligencia Emocional de Wong y Law y su asociación con el bienestar subjetivo*, *El diario de psicología positiva*, 16: 4, 561-572, DOI: 10.1080 / 17439760.2020.1791947
- Davies, M., Stankov, L., & Roberts, R. D. (1998). *Emotional intelligence: In search of an elusive construct*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75, 77-989-1015. [https://www.researchgate.net/publication/13460256\\_Emotional\\_Intelligence\\_In\\_search\\_of\\_an\\_elusive\\_construct](https://www.researchgate.net/publication/13460256_Emotional_Intelligence_In_search_of_an_elusive_construct)
- De la cruz Sulca, S (2020) *Importancia de la comunicación asertiva en el ámbito educativo y familiar durante la pandemia del Covid-19*, Universidad Peruana Unión. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/4269>
- De la Plaza, J (2014). *La inteligencia Asertiva*. Chile. ISSN: 978-956-12-2836-8
- Flores Quiñonez, E (2019) *Inteligencia emocional relacionado con la calidad de vida laboral en personal médico y no médico*. Centro de salud el milagro Trujillo (Tesis de Maestría, Universidad cesar Vallejo). [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37536/flores\\_qe.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37536/flores_qe.pdf)
- Fullea, V. (2020) *Inteligencia emocional en los obreros industriales y su relación con el desempeño laboral*. Universitat Jaume I. España <http://hdl.handle.net/10234/194120>
- García, M., & Magaz, A. (2011) *Autoinformes de conducta asertiva, actitudes y valores en las interacciones sociales*. ADCAs, España. ISBN: 978-84-95180-45-2
- García, J., & Villagómez, A. (2016) *Mejora tu calidad de vida y rendimiento académico a través del aprendizaje*. Universidad Nacional Autónoma México ISSN: 978-607-02-7683-5
- Galindo, S., & Losada, I. (2022) *Inteligencia emocional en el desarrollo de resolución de conflictos en futuros educadores REIFOP* <https://www.researchgate.net/publication/363771688>

- Gallo, J. (2019) *inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita- Sullana* Tesis Maestría, Universidad cesar Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42851>
- Goleman, D (1995). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Paidós.
- Gonzales, F & Villegas, M (2009) *Fundamentos epistemológicos en la construcción de una metodica de investigación* <https://goo.gl/tcSwDY>
- Gonzales, F. (2018) *asertividad y clima laboral en docentes de la Red 07, Independencia, 2017* (Tesis de Maestría, Universidad cesar Vallejo).
- Hernández, L. (2019) *Propuesta de desarrollo de la inteligencia emocional del personal de enfermería de un hospital privado para mejorar su servicio al cliente*. Tesis Post Grado. Universidad Tecnológica de la Mixteca, Oaxaca México. <http://repositorio.utm.mx/bitstream/123456789/287/1/2019-MAN-LHM.pdf>
- Jagriti N., Renjula Y., & Rochelle D. (2020) *Relationship between Emotional Intelligence, Self- Rsteem, and Asertivess among South Indian Youth*. [https://journals.lww.com/IJPH/Fulltext/2020/64040/Relationship\\_between\\_Emotional\\_Intelligence,.15.aspx](https://journals.lww.com/IJPH/Fulltext/2020/64040/Relationship_between_Emotional_Intelligence,.15.aspx)
- Kofman, F (2022) *La empresa consciente como construir valor a través de valores*. Ed. Ampliada Bogotá- Colombia ISBN 978-967-1239-55-5
- Komang, S. (2020) *the Influence of Spiritual Intelligence and Emotional Intelligence On Job Satisfaction and Nursing Performance*. *IJSSB*, Article 4(1), Indonesia. E-ISSN: 2549-6409. <https://www.researchgate.net/publication/340791365>
- López, L (2015) *77 claves de asertividad comunicacional Colombia* ISBN: 958-98953

- Luján, M. (2019). *De la invalidación objetivista a la anulación personal. El potencial clínico de una epistemología asertiva. Limite (Arica)*, 14:3.  
<https://dx.doi.org/10.4067/s0718-50652019000100203>
- Magallanes, M. (2022) *Inteligencia emocional y su influencia en el ámbito laboral. Revista Científica CIENCIAEDUC*, 8 (1), Enero-Junio Piura; Venezuela ISBN-E: 2610-816X.
- Medina, R.(2020) *Nivel Inteligencia emocional de los internos de enfermería de una universidad publica de Lima.*  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15800/Medina\\_vr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15800/Medina_vr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Meléndez, V. (2022) *conocimientos e implicaciones prácticas para la innovación educativa. Editorial Dykinson; Madrid.* ISBN-e: 978-84-1122-142-9
- Merino, C., Angulo, M., & López, V. (2019). Escala de Inteligencia Emocional Wong-Law (WLEIS) en estudiantes peruanos de Enfermería. *Educación Médica Superior*, 33(1). Recuperado de <https://ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/1473/743>
- MINSA *Guía técnica para el cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del covid-19.* RM 180-2020
- Morales, M. (2021) *Inteligencia emocional y la asertividad de las estudiantes en educación inicial del Instituto Pedagógico. Camaná.*  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/78808>
- Nespereira, T., & Vázquez, M. (2017) *Inteligencia emocional y manejo del estrés en profesionales de Enfermería del Servicio de Urgencias hospitalarias.* Universidad de Vigo, España. *Enfermería Clínica*. 27(3); ISSN 1130-8621, Disponible: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130862117300244>
- Ojeda, S. (2017) *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Lima.* (Tesis licenciado psicología, Universidad Cesar Vallejo).  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/3338>

- Organización Mundial de la Salud. *Salud mental en el lugar de trabajo 2022*
- Peña, L., Martínez , B., & Méndez, A (2021) *Compromiso organizacional y actitud laboral del personal de salud durante la pandemia por Covid-19 (SARS-CoV-2)*. Revista SALUDJALIS, México ISSN: 2448-8747
- Pérez, M. (2021) *asertividad y clima laboral en los profesores de la institución educativa, Dionisio Ocampo Chávez, Yántalo, 2020* (Tesis de Maestría, Universidad cesar Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/64120>
- Raeissi, P., Zandian, H., Mirzarahimy., & Delavari, S. (2019) *Relationship between communication skills and emotional intelligence among nurses*. [https://www.researchgate.net/publication/331524479\\_Relationship\\_between\\_communication\\_skills\\_and\\_emotional\\_intelligence\\_among\\_nurses](https://www.researchgate.net/publication/331524479_Relationship_between_communication_skills_and_emotional_intelligence_among_nurses)
- Ramírez, G. (2021) *Nivel de inteligencia emocional y manejo de conflictos del personal de enfermería del colegio de enfermeros CR III* (Tesis de Maestría, Universidad cesar Vallejo). [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98678/Ramirez\\_DGCG-SD.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98678/Ramirez_DGCG-SD.pdf)
- Ramírez, P. (2022) *Inteligencia emocional aplicada al trabajo 2017* (Tesis de Maestría, Universidad internacional de Andalucía). [https://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/6521/1204\\_Ram%C3%A1rez.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/6521/1204_Ram%C3%A1rez.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Riso, W (2017) *El derecho a decir no. Colombia* ISBN: 13: 978-958-42-5616-4
- Ribeiro, D., Dores,A., & Almeida, J. (2022) *Emotional Competence and Assertive Behaviors: Study with Family. Nurses Universidad de Aveiro, Portugal* ISSN 2373-7662 [http://ijnnet.com/journals/ijn/Vol\\_9\\_No\\_2\\_December\\_2022/3.pdf](http://ijnnet.com/journals/ijn/Vol_9_No_2_December_2022/3.pdf)
- Sarrionandia, A y Garaigordobil (2017) *Efectos de un programa emocional en factores socioemocionales y síntomas psicósomáticas*. Revista

*latinoamericana psicología*, Konrad Lorenz, 49(2), Colombia. ISSN: 0120-0534. <https://doi.org/10.1016/j.rlp.2015.12.001>

Soto, A., Gimenez, M., & Prado, V. (2020) *Effect of Emotional Intelligence and Psychosocial Risks on Burnout, Job Satisfaction, and Nurses' Health during the COVID-19 Pandemic*. Spain. Article, 17(21). [10.3390/ijerph17217998](https://doi.org/10.3390/ijerph17217998)

Stewart, D. (2022) *Enfermería una voz para liderar*. Suiza. ISBN: 978-92-95124-03-5 [https://www.icn.ch/system/files/2022-05/ICN\\_IND\\_Toolkit\\_2022-ES-final\\_low%20res.pdf](https://www.icn.ch/system/files/2022-05/ICN_IND_Toolkit_2022-ES-final_low%20res.pdf)

Stys, Y & Brown, S. (2004). *Raport de reserche étude de la documentation sur l'intelligenceemotionnelle et sesconsequencesen milieu correctionnel*.

Torres, A. (2021) *Inteligencia emocional en el contexto universitario: Retos para el docente*. *Revista Educare*, 23 (3); Venezuela. ISBN 2244-7296.

<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/375/3752842013/3752842013.pdf>

Vargas, L., Coral, R., & Barreto, R. (2020). *Carga mental en personal de enfermería: Una revisión integradora*. *Revista Ciencia y Cuidado*, 17(3), 108-121. <https://doi.org/10.22463/17949831.2187>

Wong, C. S. , Law, K. & Wong, P. (2004). *Development and validation of a forced choice emotional intelligence measure for chinese respondents in Hong Kong*. *Asia Pacific Journal of Management*, 21(49), 535-559. [https://www.academia.edu/15765439/Development\\_and\\_Validation\\_of\\_a\\_Forced\\_Choice\\_Emotional\\_Intelligence\\_Measure\\_for\\_Chinese\\_Respondents\\_in\\_Hong\\_Kong](https://www.academia.edu/15765439/Development_and_Validation_of_a_Forced_Choice_Emotional_Intelligence_Measure_for_Chinese_Respondents_in_Hong_Kong)

Yañez (2020) *educación emocional y salud laboral en profesionales de la red de atención social de Madrid*. Programa de Doctorado en Educacion [http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:ED-Pg-Educac-Syanez/YANEZ\\_LOPEZ\\_SILVIA\\_Tesis.pdf](http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:ED-Pg-Educac-Syanez/YANEZ_LOPEZ_SILVIA_Tesis.pdf)

## Anexos

### Anexo 1 Operacionalización de la variable *Inteligencia Emocional*

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Nivel y rangos
Valoración y expresión de las emociones propias.	Conciencia de emociones propias Comprensión de las emociones propias Expresión de las emociones propias.	Totalmente de acuerdo (7)	Alta IE 94-112
		Bastante de acuerdo (6)	Media IE 78-93
		De acuerdo (5)	Baja IE 46-77
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)	
Valoración y reconocimiento de las emociones en otros.	Conciencia de emociones de los demás Comprensión de las emociones de los demás Reconocimiento de las emociones de los demás.	En desacuerdo (3)	
		Bastante en desacuerdo (2)	
		Totalmente en desacuerdo (1)	
Uso de la emoción para favorecer el clima laboral	Control del temperamento Manejo de las emociones.		
Regulación de las emociones propias.	Logro de objetivos capacidad Autoestima.		

---

## Operacionalización de la variable Asertividad Laboral

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Nivel y rangos
<b>Auto asertividad.</b>	Derecho de expresión de la persona.	1. Nunca. 2. A veces. 3. A menudo. 4. Siempre.	bajo 35-70, promedio 71-105
	Derecho a pensar distinto.		alto 106-140.
	Reconocer al equivocarse. (uno mismo)		
<b>Hetero-asertividad.</b>	Respetar la expresión de las personas.		
	Respetar su modo de pensar distinto.		
	Reconocer si se equivoca.		

## **Anexo 2 Instrumentos**

### **Tabla Ficha Técnica del instrumento: Cuestionario Inteligencia emocional**

Nombre del instrumento	Escala de Inteligencia Emocional de Wong y Law - WLEIS
Autor	Chi-Sun Wong y Kenneth S. Law Nelly
Tiempo de aplicación	10-20 minutos
Sujeto de intervención	Enfermeras del servicio de emergencia.
Numero de ítems	16 ítems.
Descripción de la escala	Escala de Likert.

### **Tabla Ficha Técnica del instrumento: Cuestionario asertividad laboral**

Nombre del instrumento	<i>Cuestionario asertividad</i>
Autores y adaptación	<i>García y Magaz (2011)</i>
Tiempo de aplicación	<i>20 minutos.</i>
Sujeto de intervención	<i>Enfermeras del servicio de emergencia.</i>
Numero de ítems	<i>35 ítems.</i>
Descripción de la escala	Escala de Likert.



### Anexo 3 Validez por juicio de expertos

#### Tabla

*Validez del instrumento inteligencia emocional*

<b>Grado académico</b>	<b>Validador</b>	<b>Resultado</b>
Magister	Estefanía Torres Morillo.	Aplicable
Doctora	Carmen Urbina Meza.	Aplicable
Magister	Carolina Ramírez Osos.	Aplicable

#### Tabla

*Validez del instrumento asertividad laboral*

<b>Grado académico</b>	<b>Validador</b>	<b>Resultado</b>
Magister	Estefanía Torres Morillo.	Aplicable
Doctora	Carmen Urbina Meza.	Aplicable
Magister	Carolina Ramírez Osos.	Aplicable

### Anexo 4 Fiabilidad de las variables

#### Tabla

***Escala de confiabilidad de la variable Inteligencia Emocional***

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.835	12

#### Tabla

***Escala de confiabilidad de la variable Asertividad Laboral***

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	35

## Anexo 5

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Usted ha sido invitado a participar en el estudio titulado inteligencia emocional y la asertividad laboral en enfermeras del servicio de emergencia de una institución de salud de Puente Piedra, 2023

Por esta razón es muy importante que conozca y entienda la información necesaria sobre el estudio de forma que permita tomar una decisión sobre su participación en el mismo. Cualquier duda o aclaración que surja respecto al estudio, le será aclarada por el investigador responsable.

El estudio pretende Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la asertividad laboral en enfermeras del servicio de emergencia.

Por medio de este documento se asegura y garantiza la total confidencialidad de la información suministrada por usted y el anonimato de su identidad. Queda explícito que los datos obtenidos serán de uso y análisis exclusivo del estudio de investigación con fines netamente académicos.

#### **DECLARACIÓN PERSONAL**

He sido invitado a participar en el estudio titulado inteligencia emocional y la asertividad laboral en enfermeras del servicio de emergencia de una institución de salud.

Me han explicado y he comprendido satisfactoriamente el propósito de la investigación y se me han aclarado dudas relacionadas con mi participación en dicho estudio. Por lo tanto, acepto participar de manera voluntaria en el estudio, aportando la información necesaria para el estudio y sé que tengo el derecho a terminar mi participación en cualquier momento.

---

Firma del participante

## Anexo 6

### Escala de Inteligencia Emocional de Wong y Law - WLEIS

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase y señale con una "X" su grado de acuerdo con cada una de las afirmaciones. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta

1 = Totalmente de acuerdo

2 = Bastante de acuerdo

3 = De acuerdo

4 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

5 = En desacuerdo

6 = Bastante en desacuerdo

7 = Totalmente en desacuerdo

Nº	DIMENCIÓN	1	2	3	4	5	6	7
1	Normalmente soy muy consciente de porque tengo unos sentimientos u otros							
2	Comprendo bien mis propios sentimientos							
3	Ciertamente entiendo mis emociones y lo que siento							
4	Siempre se si estoy o no contento							
5	Siempre reconozco las emociones de mis compañeros por la manera en que se comportan							
6	Soy un/a buen observador/a de las emociones de los demás							
7	Soy sensible a los sentimientos y emociones de los demás.							

<b>8</b>	Comprendo bastante bien emociones de las personas de mi alrededor.							
<b>9</b>	Habitualmente me fijo objetivos y luego intento hacer lo mejor que puedo para alcanzarlos.							
<b>10</b>	Habitualmente me fijo objetivos y luego intento hacer lo mejor que puedo para alcanzarlos							
<b>11</b>	Siempre me digo a mí mismo que soy una persona competente.							
<b>12</b>	Me resulta fácil motivarme a mí mismo/a para hacer las cosas							
<b>13</b>	Siempre me animo a mí mismo/a a intentar hacer las cosas lo mejor que puedo							
<b>14</b>	Soy capaz de controlar mi temperamento y manejar las dificultades razonadamente.							
<b>15</b>	Controlo bastante bien mis propias emociones.							
<b>16</b>	Siempre puedo calmarme con rapidez cuando estoy muy enfadado.							

## Anexo 7

### Cuestionario de Asertividad Laboral

Estimados colegas: El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información sobre el “inteligencia emocional y la asertividad laboral en enfermeras del servicio de emergencia”.

Por lo que se solicita responda con sinceridad, seriedad los indicadores planteados, marcando con una X la alternativa correcta. La información que nos proporcione será de absoluta confidencialidad.

1. CN=Casi Nunca. 2. AV=A veces
3. AM = A menudo. 4. CS=Casi Siempre.


	<b>DIMENCIÓN 1: AUTOASERTIVIDAD</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>AM</b>	<b>CS</b>
<b>1</b>	¿Cuándo alguien dice algo con lo que no estoy de acuerdo, me pone nervioso/a tener que exponer mi propia opinión?				
<b>2</b>	¿Cuándo estoy enfadado/a, me molesta que los demás se den cuenta?				
<b>3</b>	¿Cuándo hago algo que creo que no gusta a otros, siento miedo o vergüenza de lo que puedan pensar de mí?				
<b>4</b>	¿Me disgusta que los demás me vean, cuando estoy nervioso/a?				
<b>5</b>	¿Cuándo me equivoco, me cuesta reconocerlo ante los demás?				
<b>6</b>	¿Si se me olvida algo, me enfado conmigo mismo/a?				
<b>7</b>	¿Me enfado, si no consigo hacer las cosas perfectamente?				
<b>8</b>	¿Me siento mal cuando tengo que cambiar de opinión?				
<b>9</b>	¿Me pongo nervioso/a o tenso/a cuando quiero hacer un elogio a alguien?				
<b>10</b>	¿Cuándo me preguntan algo que ignoro, procuro justificarme por no saberlo?				
<b>11</b>	¿Cuándo estoy triste, me disgusta que los demás se den cuenta?				

12	¿Me siento mal conmigo mismo/a, si no entiendo algo que me están explicando?				
13	¿Me cuesta trabajo aceptar las críticas que me hacen, aunque comprenda que son justas?				
14	¿Cuándo me critican sin razón, me enfada o me pongo nervioso/a tener que defenderme?				
15	¿Cuándo creo haber cometido un error, busco excusas que me justifiquen?				
16	¿Cuándo compruebo que no sé algo, me siento mal conmigo mismo/a?				
17	¿Me cuesta hacer preguntas personales?				
18	¿Me cuesta pedir favores?				
19	¿Me cuesta decir que NO, cuando me piden que haga algo que yo no quiero hacer?				
20	¿Cuándo me hacen algún elogio, me pongo nervioso/a y no sé qué hacer o decir?				
	<b>DIMENCIÓN 2: HETEROASERTIVIDAD</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>AM</b>	<b>CS</b>
21	¿Me molesta que no me entiendan, cuando explico algo?				
22	¿Me irrita mucho que me lleven la contraria?				
23	¿Me molesta que los demás no comprendan mis razones o mis sentimientos?				
24	¿Me enfado, cuando veo que alguien cambia de opinión con el paso del tiempo?				
25	¿Me molesta que me pidan ciertas cosas, aunque lo hagan de buenas maneras?				

26	¿Me molesta que me hagan preguntas personales?				
27	¿Me desagrada comprobar que las personas no se esfuerzan en hacer las cosas de la mejor manera posible?				
28	¿Me enfado, cuando compruebo la ignorancia de algunas personas?				
29	¿Me siento o me sentiría mal, si compruebo que una persona que aprecio toma una decisión que yo considero equivocada?				
30	¿Me enfado, si veo a alguien comportándose de un modo que no me gusta?				
31	¿Me disgusta que me critiquen?				
32	¿Siento malestar hacia la persona que me niega algo razonable, que le pido de buenas maneras?				
33	¿Me altera, ver a personas que no controlan sus sentimientos? lloran, gritan, se muestran excesivamente contentas?				
34	¿Me desagrada que no se dé a las cosas la importancia que tienen?				
35	¿Me molesta que alguien no acepte una crítica justa?				

## Anexo 8

### Solicitud de autorización de proyecto

 Universidad César Vallejo | Escuela de Posgrado

**"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"**

Puente Piedra de Noviembre del 2022. 15/11

**Mg. Justina Rojas Sedano**  
**Jefa del Departamento de Enfermería.**  
**Asunto:** Solicito autorizarla ejecución del proyecto de investigación de tesis.

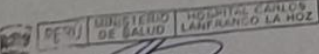
De mi especial consideración:

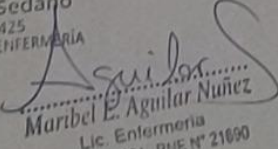
Por la presente me es grato comunicarme con Usted a fin de saludarla cordialmente, deseándole la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

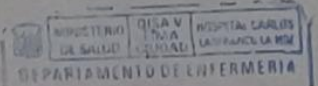
Yo Aguilar Nuñez Maribel Estrella con DNI: 21287374 estudiante de la Universidad Cesar Vallejo filial Lima Norte del grado Posgrado, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización a fin de que mi persona del III ciclo de la Escuela de Posgrado en el Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, pueda realizar la ejecución de mi investigación titulada **"Inteligencia Emocional y Aertividad Laboral en enfermeras del servicio de emergencia de una institución de salud de Puente Piedra, 2022"** en la Institución que pertenece a su digna dirección, agradeceré que se me brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de usted no sin antes expresar mis sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,

  
Lc. Justina L. Rojas Sedano  
C.P. 23077 / RNE 22425  
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA

  
Maribel E. Aguilar Nuñez  
Lic. Enfermería  
C.E.P. N° 72234 RNE N° 21090

  
15 NOV. 2022  
N° Expediente \_\_\_\_\_  
Hora 9:47 am Firma \_\_\_\_\_  
**RECIBIDO**



## Anexo 9

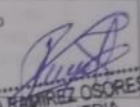
### Validación por juicio de expertos en Inteligencia Emocional I

**Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Inteligencia Emocional en enfermeras del servicio de emergencia de una Institución de Salud de Puente Piedra, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. **Datos generales del juez:**

Nombre del juez:	RAMÍREZ OSORES CAROLINA	
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Áreas de experiencia profesional:	REFERENCIAS	
Institución donde labora:	HOSP. CARLOS LANZARICO LA HOZ	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

  
CAROLINA RAMÍREZ OSORES  
Lic. ENFERMERIA  
CEP 48331

2. **Propósito de la evaluación:**  
Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

## Anexo 10

### Validación por juicio de expertos en Inteligencia II

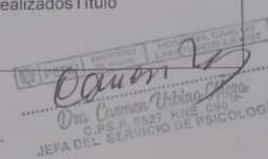
**Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Inteligencia Emocional en enfermeras del servicio de emergencia de una Institución de Salud de Puente Piedra, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. **Datos generales del juez:**

Nombre del juez:	Dra. Carmen Urbina Toza		
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clinica (X)	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( )
Áreas de experiencia profesional:	Psicología Clínica.		
Institución donde labora:	Hospital Carlos de Heredia Lozano		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	( )	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. **Propósito de la evaluación:**  
Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.



## Anexo 11

### Validación por juicio de expertos en Asertividad Laboral I

#### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Asertividad Laboral en enfermeras del servicio de emergencia de una Institución de Salud de Puente Piedra, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 6. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Diana Vargas Fern	
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica (X)	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Psicología Clínica	
Institución donde labora:	Hospital Carlos de la Cruz de Haya	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)
	Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

#### 7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

*Diana Vargas Fern*  
Diana Vargas Fern  
Especialista en Psicología  
Jefa del Servicio de Psicología

## Anexo 12



### Validación por juicio de expertos en Asertividad Laboral II & III

**Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Asertividad Laboral en enfermeras del servicio de emergencia de una Institución de Salud de Puente Piedra, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. **Datos generales del juez:**

Nombre del juez:	RAMIREZ OSORES Carolina	
Grado profesional:	Maestría (✓)	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional (✓)
Áreas de experiencia profesional:		
Institución donde labora:	HOSP. CARLOS LAMISANCO LA HOZ	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años (✓)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados del estudio realizado.	





**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CAMPANA AÑASCO DE MEJIA TERESA DE JESUS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Inteligencia Emocional y Asertividad Laboral en enfermeras del servicio de emergencia de una Institución de Salud de Puente Piedra, 2023", cuyo autor es AGUILAR NUÑEZ MARIBEL ESTRELLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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 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, 02 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CAMPANA AÑASCO DE MEJIA TERESA DE JESUS <b>DNI:</b> 31035536 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9970-3117	Firmado electrónicamente por: TCAMPANAJ el 07- 08-2023 10:31:26

Código documento Trilce: TRI - 0637742