



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores
asistenciales de un hospital público, Chimbote, 2023.

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

AUTORA:

Alvarado Ascate, Kehit Karlit (orcid.org/0009-0002-0820-4748)

ASESORES:

Dr. Castillo Saavedra, Erickson Felix (orcid.org/0000-0002-9279-7189)

Dra. Millones Alba, Erica Lucy (orcid.org/0000-0002-3999-5987)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHIMBOTE – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A Dios, porque siempre ilumina mi camino para seguir adelante, gracias por tus bendiciones y guardarme siempre y cuidar de mi hermosa familia.

Para mí Mami y mi angelito(a) que está en el cielo, y sé que estarían felices por este logro, para mí madre y mi hermano, que son mi ejemplo de superación y fortaleza y sin dudarlo están ahí para apoyarme incondicionalmente, los amo.

A mi esposo, por el amor, paciencia y apoyo en todo este proceso y a mi querido y amado hijo Abdiel Luvian Monzón Alvarado, por ser mi principal motivo de superación. Esto va para ti hijito, con todo mi amor.

Por último, a mis compañeros del post grado, porque sin el equipo que formamos, no habiéramos logrado esta meta.

Alvarado Ascate.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, Agradecer siempre a JEHOVA DIOS porque nunca me desampara, a pesar de todas las adversidades y pruebas que se presenta en mi vida, me muestra una luz de esperanza, me sostiene y bendice. En segundo lugar, a mi Madre por motivarme a crecer profesionalmente, y a mi compañero de vida quien fue el primordial motivo para seguir formándome profesionalmente y creer en mi capacidad, a pesar de todas las dificultades que hemos pasado, siempre ha estado ahí para brindarme su amor, comprensión y apoyo total en todos los sentidos. A mi pequeño hijo quien comprendió muchas veces que mami está estudiando y apoyarme siempre con sus muestras de amor y palabras de aliento que, a pesar de su corta edad, me hizo reflexionar.

A mis queridos compañeros de la maestría, quienes sin esperar nada a cambio tuvieron la gentileza de alentarme con palabras de apoyo para continuar y conseguir el objetivo trazado.

Asimismo, a los maestros de la escuela de Post Grado de la UCV, quienes tuvieron el Don y la paciencia de orientarnos y transmitirnos todos sus conocimientos hacia nosotros, durante todo el proceso académico.

La Autora.



Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, MILLONES ALBA ERICA LUCY , CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores asistenciales de un hospital público, Chimbote, 2023.", cuyo autor es ALVARADO ASCATE KEHIT KARLIT, 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.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 09 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ERICA LUCY MILLONES ALBA DNI: 32933005 ORCID: 0000-0002-3999-5987	Firmado electrónicamente por: EMILLONES el 11- 01-2024 21:43:56
ERICSON FELIX CASTILLO SAAVEDRA DNI: 40809471 ORCID: 0000-0002-9279-7189	Firmado electrónicamente por: EFCASTILLOS el 10- 01-2024 23:53:38

Código documento Trilce: TRI - 0728944



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ALVARADO ASCATE KEHIT KARLIT estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores asistenciales de un hospital público, Chimbote, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
KEHIT KARLIT ALVARADO ASCATE DNI: 47451083 ORCID: 0009-0002-0820-4748	Firmado electrónicamente por: KALVARADOAS28 el 09-01-2024 06:44:44

Código documento Trilce: TRI - 0728945

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Declaratoria de Autenticidad de los Asesores	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de la investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra y muestreo	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	31
ANEXOS	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de una Hospital Público, Chimbote, 2023	18
Tabla 2	Identificar el nivel y las dimensiones de Inteligencia emocional de los trabajadores asistenciales de un Hospital Público, Chimbote, 2023.	19
Tabla 3	Identificar el nivel y las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores asistenciales de un Hospital Público, Chimbote, 2023.	20
Tabla 4	Correlación entre las dimensiones de inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de un Hospital Público, Chimbote, 2023.	21
Tabla 5	Confiabilidad del Instrumento de Inteligencia emocional en trabajadores asistencial de un hospital público, Chimbote, 2023	61
Tabla 6	Confiabilidad del Instrumento de Desempeño laboral en trabajadores asistencial de un hospital público, Chimbote, 2023	63
Tabla 7	Normalidad de los datos – Prueba de Kolmogorov Smirnov de la inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores asistenciales de un hospital público, Chimbote, 2023	66

Tabla 8	Correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de una Hospital Público, Chimbote, 2023.	69
Tabla 9	Correlación entre la inteligencia emocional en la dimensión autorregulación y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de una Hospital Público, Chimbote, 2023	70
Tabla 10	Correlación entre la inteligencia emocional en la dimensión motivación y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de una Hospital Público, Chimbote, 2023.	71
Tabla 11	Correlación entre la inteligencia emocional en la dimensión empatía y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de una Hospital Público, Chimbote, 2023.	72
Tabla 12	Correlación entre la inteligencia emocional en la dimensión habilidades sociales y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de una Hospital Público, Chimbote, 2023.	73
Tabla 13	Características de los trabajadores asistenciales de una Hospital Público, Chimbote, 2023	74
Tabla 14	Estadísticas descriptivas de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de una Hospital Público, Chimbote, 2023	74
Tabla 15	Percentiles de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de una Hospital Público, Chimbote, 2023	75

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo principal evaluar la relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de un Hospital Público, Chimbote, 2023. Metodológicamente, fue de tipo cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, ya que se recolectaron datos en un momento determinado. La población estuvo constituida por 155 profesionales sanitarios asistenciales. La técnica utilizada para recolectar datos fue la encuesta, donde se detalla los instrumentos de inteligencia emocional y desempeño laboral.

Los hallazgos más resaltantes fueron que el 36.10% de los trabajadores asistenciales presentan un nivel de inteligencia emocional baja; el 31,0% tienen un nivel regular de inteligencia emocional. En la dimensión que más predomina es la empatía en un nivel regular (41,90%) seguido el que menos predomina es el nivel alto (23,20%). El 34.20% de los trabajadores asistenciales presentan un nivel de desempeño laboral malo; el 32,90% tienen un nivel regular y bueno de desempeño laboral. Se concluye, que existe una relación directa altamente significativa ($p=0,002$) entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de un hospital público, Chimbote, 2023.

Palabras clave: Inteligencia emocional, desempeño laboral.

ABSTRACT

The main objective of the research was to evaluate the relationship between emotional intelligence and job performance in healthcare workers of a Public Hospital, Chimbote, 2023. Methodologically, it was quantitative, non-experimental, cross-sectional design, since data were collected in a certain moment. The population consisted of 155 healthcare professionals. The technique used to collect data was the survey, which details the instruments of emotional intelligence and work performance.

The most notable findings were that 36.10% of healthcare workers have a low level of emotional intelligence; 31.0% have a regular level of emotional intelligence. In the dimension that most predominates is empathy at a regular level (41.90%), followed by the one that predominates the least is the high level (23.20%). 34.20% of healthcare workers have a poor level of job performance; 32.90% have a regular and good level of work performance. It is concluded that there is a highly significant direct relationship ($p=0.002$) between emotional intelligence and job performance in healthcare workers at a public hospital, Chimbote, 2023.

Keywords: Emotional intelligence, job performance.

I. INTRODUCCIÓN

La inteligencia emocional en la actualidad se consolida como un tema de interés global en la comunidad científica, especialmente en el campo de salud, cuyo efecto puede ser positivo o negativo ante una determinada situación, por lo que se ha vuelto necesario inculcar en las personas distintas habilidades que puedan ayudar a sentir, controlar sus estados emocionales y conductuales. Goleman (1996) difundió internacionalmente hace más de diez años a la inteligencia emocional como una herramienta necesaria en la vida laboral y que es mediada por la motivación, la habilidad social y la autorregulación.

La inteligencia emocional en el sector salud tiene un rol importante ya que se trabaja y se tiene contacto constante con personas, que pueden ser el paciente en sí y sus familiares, experimentando emociones en el entorno clínico, donde requieren de un personal de salud que pueda entender y responder a sus emociones producto de la situación que suelen pasar, en pocas palabras necesitan de profesionales que les ofrezcan un soporte emocional afectivo y solución de sus problemas de salud, pero en muchas ocasiones no es así, ya que se puede evidenciar por las constantes quejas y demandas que son expuestas en las noticias y redes sociales en contra del personal sanitario, por el mal trato hacia las personas y la deficiente atención; y esto se da porque en realidad el profesional no sabe manejar y controlar sus emociones, son profesionales que académicamente tienen una buena inteligencia cognitiva, pero no son emocionalmente inteligentes, esto quiere decir que no son conscientes de sus propios estados emocionales, la carga laboral influye mucho, porque existe un incremento de pacientes, problemas internos entre colegas, jefaturas o sindicatos de los diferentes gremios, y también los problemas personales y familiares que no son separados dentro de su ámbito de trabajo, lo que conlleva a un nivel de estrés, perjudicando en su desempeño laboral y profesional. Por eso la OMS declara en 2021 que el bienestar emocional es un estado de ánimo en el que una persona reconoce sus capacidades, es capaz de soportar las presiones de la vida, trabajar productivamente e influir en la sociedad. En este sentido, Salovey y Mayer (1990) lo definen como la aptitud para que las personas puedan percibir las emociones y expresarla en forma adecuada,

además la manera de cómo usar esta información emocional y pueda facilitar que la razón, el pensamiento y la comprensión puedan regular nuestras emociones.

Estudios demuestran que el tener una buena inteligencia emocional, los profesionales de salud tendrán un buen desempeño laboral, trayendo consigo a pacientes satisfechos, además les permitirá mejorar sus habilidades emocionales para que puedan trabajar en equipo, comunicarse y tomar mejores decisiones. (Alfaro,2022)

Hoy en día la inteligencia emocional es tan importante que existen entidades que cuentan con personas eficientes, proactivas demostrando resultados favorables para la organización o entidad, por ello buscan personas intelectuales y emocionalmente estables, en pocas palabras a individuos capaces de entenderse a sí mismo, de presentar autocontrol sobre sus emociones en beneficio de la organización, con el fin de tener un buen desempeño laboral, lo que demuestra Tirado (2020) considera que tiene influencia en la forma como nos relacionamos y que vínculos generamos a nivel profesional, además genera éxito a nivel de equipos ya que aumenta la producción y sumado a esto el desempeño.

Problema que actualmente se suscita en el Nosocomio La Caleta , de Chimbote es que los trabajadores de la salud están en constante trabajo por ser una hospital de referencia y por ello existe un incremento de pacientes, además por la falta de recursos humanos tienen que aceptar trabajar horas extras con el propósito de poder coberturar las atenciones ya sea de consultorios externos, como hospitalización o emergencias, provocando sobrecarga y estrés laboral, lo que podría provocar la aparición de sentimientos y emociones negativos , repercutiendo en su desempeño laboral, como el trato con los pacientes.

Teniendo en cuenta lo dicho, es importante enfatizar que quienes trabajan en la industria de la salud deben poder controlar sus emociones porque hacerlo está directamente relacionado con la productividad. En consecuencia, es esencial que las organizaciones velen por el bienestar de sus trabajadores, brindándoles capacitaciones o talleres que mantengan ambiente de trabajo adecuado.

Teniendo en cuenta lo analizado, se planteó la siguiente problemática: ¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de un Hospital Público, Chimbote, 2023?

A nivel teórico esta investigación proporciona acceso a una rica fuente de información que puedan utilizar como referencia. A demás por no existir otras investigaciones a nivel local sobre estas variables de estudio dentro del sector sanitario, vuelve a la investigación importante y motiva aún más a investigar para colaborar a la mejora de la gestión hospitalaria de la sede del estudio.

Desde el enfoque práctico, esta investigación pretende dar posibles recomendaciones o estrategias para reducir el estrés laboral, mejorando el control de emociones del personal sanitario, para que puedan desempeñar eficazmente sus funciones dentro del hospital e interactuar asertivamente con los pacientes y otros miembros de la institución.

En el enfoque metodológico, es estudio evaluará la relación entre las dos variables, utilizando como instrumento la encuesta.

En el enfoque social, se justifica porque la inteligencia emocional tiene un rol indispensable en todas las personas, más aún en los profesionales de la salud que trabajamos diariamente con personas, a través de la prevención y promoción de la salud.

Por ello se planteó el siguiente objetivo general: Evaluar la relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de un Hospital Público, Chimbote, 2023. A su vez se formularon los objetivos específicos: 1) Identificar el nivel y las dimensiones de Inteligencia emocional de los trabajadores asistenciales de un Hospital Público, Chimbote, 2023. 2) Identificar el nivel y las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores asistenciales de un Hospital Público, Chimbote, 2023. 3) Determinar la relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de un Hospital Público, Chimbote, 2023

En efecto, se emplea como hipótesis general: Existe relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de un Hospital Público, Chimbote, 2023. También se consideran las 4 hipótesis específicas:

1) Existe relación sobre el nivel y las dimensiones de Inteligencia emocional de los trabajadores asistenciales de un Hospital Público, Chimbote. 2) Existe relación sobre el nivel y las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores asistenciales de un Hospital Público Chimbote, 2023. 3) Existe relación significativa

entre las dimensiones de inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de una Hospital Público, Chimbote, 2023.

A demás como hipótesis nula, tenemos: No existe relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de un Hospital Público, Chimbote, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En relación las variables de investigación, se hace referencia a estudios en diferentes campos. A nivel internacional, Arozani (2020), su estudio fue de diseño transversal que tuvo una muestra de 340 enfermeras de las diferentes áreas en el hospital de Arabia Saudita, concluyendo que existe niveles satisfactorios de las variables estudiadas, así mismo que la inteligencia emocional tiene un efecto positivo en el desempeño laboral. Al mismo tiempo Gamboa (2021) en su estudio realizado en Ecuador, de tipo mixto transaccional no experimental, con población de 186 docentes de un centro educativo, evaluó a la inteligencia emocional junto con el desempeño laboral, concluyendo que la inteligencia afecta en el desempeño. Por otro lado, Aragón (2019) en Guatemala al estudiar la relación de inteligencia emocional y desempeño laboral mediante observación directa a los trabajadores, concluye que el 53,2% de la muestra realizan de manera óptima sus actividades, reflejando su satisfacción laboral, por otro lado, el 35,66% maneja y controla favorablemente sus emociones, reflejándose en el desempeño laboral. El alcance que nos muestra la investigación es que el empleado desarrollará mejor sus actividades con componentes psicoemocionales. Concluyendo que el desarrollar la primera variable permite un mejor desempeño laboral, reflejándose en los indicadores de la institución.

A nivel nacional tenemos a Chávez (2022) en su estudio cuantitativo descriptivo no experimental transversal con una población de 78 en un hospital de Trujillo, donde evaluó la relación de las variables de estudio, teniendo resultado que existe una relación directa entre inteligencia emocional y desempeño laboral.

Díaz (2020) en su investigación en Lima de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo correlacional, tuvo como resultado que el 67,1% de la muestra tiene inteligencia emocional mala, seguido del 79,2% presenta un desempeño laboral regular. Concluyendo que existe relación positiva entre las dos variables de estudio.

Torres, Fretel, Coral, Ramírez (2021). Realizaron un estudio en Pucallpa de tipo descriptivo transversal, donde el 4,8% de la muestra de estudio tiene una inteligencia emocional baja, mientras que el 67,2% moderada, finalmente el 28,0% alta, por otro lado, la segunda variable muestra el 10,4% de pobre desempeño, 19,2% excelente y 7,04% buen desempeño. Concluyendo que la eficacia en que

los trabajadores desarrollen sus labores está relacionada con la inteligencia emocional que presenten. De manera similar, Mantilla y Vargas (2021). Realizaron un estudio descriptivo en enfermeras de una clínica de Arequipa, y encontraron que el 73,2% tiene alta inteligencia emocional según sus dimensiones, el 67,1% tiene buena autoconciencia y el 59,8% tiene autorregulación regular. El 56,1% tiene buena motivación y el 58,5% tiene buena empatía. Por otro lado, en términos de desempeño laboral el 76,8% tiene un buen desempeño. El resultado final fue que el 63,6% los trabajadores de la salud tienen regular inteligencia emocional y desempeño laboral bueno. Concluyendo que la inteligencia es la capacidad de realizar buenas tareas.

A su vez, Delgado (2018) en Tacna, realizó una investigación de tipo correlacional cuantitativo entre la relación de las 2 variables de estudio, teniendo como resultado el 57,8% presenta un nivel emocional medio, seguido de un 33,3 % baja inteligencia emocional y 8,9 % inteligencia emocional buena, mientras que el 64,4% mostro regular desempeño laboral, 26,7% está insatisfecho y 8,9% bueno; concluyendo que existe relación entre desempeño laboral e inteligencia emocional.

Según la teoría de los enfoques conceptuales, la inteligencia emocional es un compuesto de destrezas que tienen las personas, el cual permite prepararse y afrontar situaciones que la vida diaria te presenta. Ya se han demostrado muchas dimensiones de la inteligencia, lo que significa que algunos problemas son solucionables por humanos, que el conflicto y la experiencia enseñan a los humanos cómo responder a circunstancias potencialmente difíciles o complejas. (Dueñas, 2022)

En tal situación, la ausencia de inteligencia emocional conduce a la falta de capacidad para gestionar con confianza las emociones y utilizarlas de forma eficaz en el comportamiento. Como si revelara la falta de percepción emocional y autocontrol de una persona (Gallo, 2023).

Existen diferentes teorías sobre inteligencia emocional, pero las siguientes son algunas de las más destacadas: Según Goleman, (1996), es el talento de percibir, procesar las emociones internas y externas adecuadamente, permitiendo comunicarse con otros, alcanzar metas y superar obstáculos.

Baron (2006), considera que es el grupo de prácticas, habilidades y mediadores relacionales, personales que ayudan a las personas a interactuar con

su entorno. Quiliano y otros (2020) la definen como el talento de gestionar las emociones, que se expresa en la capacidad de apreciar y tener competencias sociales y de calidad óptimas para el crecimiento emocional, intelectual, profesional y personal.

Extremera y otros (2019), señalan que es la capacidad de estudiar, absorber, encontrar y adaptar las emociones propias y ajenas, con el fin de comprender y asimilar la información emocional generada por los sucesos cotidianos. De la misma manera, comprender las diferentes circunstancias para vivir con felicidad y paz, evitando todas las dificultades y conflictos, en lugar de intentar comprender las contradicciones que todos suelen tener. Cuanto mayor sea la inteligencia emocional, mejores serán las relaciones (Bisueta et al., 2021). De igual forma, se refiere al talento de aceptar el cambio, expresar y comprender los propios sentimientos y el estado emocional de otros, crear buenos sentimientos y manejar el estrés. Orozco (2021), nos dice que es talento de comprender las emociones propias y ajenas; en definitiva, es la capacidad de entablar racionalmente relaciones humanas (Sánchez et al., 2020).

La inteligencia emocional ayuda a comprender la dinámica compleja de los sistemas mentales de las personas y su relación con el comportamiento y desempeño de la organización. (Duque et al., 2017) Sin embargo, el crecimiento organizacional es primordial porque contiene componentes que brindan a la empresa metas para diversos desafíos. La inteligencia emocional incluye ingredientes que promueven el desempeño bueno; como autorregulación, motivación, empatía, habilidades sociales, confianza en uno mismo y seguridad, pero existen hasta la actualidad organizaciones que demuestran que estos factores afectan al desarrollo laboral bueno (Aragón, 2019).

A partir de los anteriores conceptos se delinearón las dimensiones de la primera variable, el primero da lugar a la Autorregulación, según Baron (1997) es el talento de desarrollar lo que está alrededor nuestro, lo que podemos y queremos disfrutar. Según Guarniz et al. (2018) explica que es el poder controlar la gran parte de tus emociones, manteniendo la calma, evitando entrar en ansiedad; en pocas palabras significa la capacidad de controlar las emociones, calmarse, liberar los síntomas de ansiedad, irritabilidad, tristeza y los efectos de su ausencia, controlar estados internos, recursos e impulsos. Por lo tanto, la autorregulación se describe

como el control de la gestión de emociones y sentimientos que pueden influir en el comportamiento. Goleman (2018), por otra parte, la conceptualiza como el talento de controlar las emociones, es decir, la fuerte voluntad y tolerancia ante la frustración y la presión. En definitiva, es el talento de gestionar tus emociones ante las situaciones de la vida y ajustarlas a medida que avanzas.

La motivación es la segunda dimensión, según Goleman, (2018) muestra que controlar las emociones de la vida y llegar una meta, es necesario ser capaz de resistir los conflictos, alcanzando la excelencia en los aspectos de la vida. Según Guarniz y otros (2018) nos dice que no se trata sólo de lo que muestran los empleados, sino que las cuestiones ambientales que rodean el trabajo, moldean el comportamiento individual y específico en la institución. Por tanto, la habilidad para evaluar la aptitud emocional es: Voluntad de logro, compromiso, iniciativa y optimismo.

Goleman (2018) la empatía como tercera dimensión, la define como un amor altruista, los sentimientos de otros y el talento de reconocerlos y comprenderlos. Los individuos empáticos escuchan a figuras sociales sensibles que indican lo que otros necesitan y quieren, esta habilidad las hace adecuadas para determinadas actividades. Aunque Guarniz et al (2018) la definen como la capacidad de percibir la condición emocional de otras personas y responder de manera adecuada. En definitiva, capacidad de reconocer las carencias, sentimientos o dificultades de los demás, situarse en relación con las propias reacciones emocionales. En otras palabras, es el talento de conocer y comprender los sentimientos de los ajenos.

La última dimensión son las habilidades sociales, Guarniz et al (2018) hace referencia al talento social que tiene una persona para interactuar en un grupo. Las habilidades sociales funcionan al interactuar con otros, de modo que entablas y construyes relaciones, resolviendo e identificando conflictos, encontrando y sintiendo la condición emocional de otros. Por otro lado, Goleman (2018) lo considera como la capacidad de expresar o comunicarse adecuadamente con los sentimientos de otros. Esta habilidad se relaciona con las 4 anteriores. La eficacia, popularidad, gestión interpersonal que a su vez están relacionadas con la gestión de relaciones.

Otra variable está relacionada con el Desempeño Laboral, según Chiavenato (2017), es la eficacia que demuestran los trabajadores al ejecutar las labores

solicitadas por la institución, a través de su esfuerzo, capacidad y destrezas, permitiendo el mejor desarrollo de sus funciones. Según Chiang y San Martín (2015), indican que un trabajador que ejecuta sus labores, alcanzando los objetivos fijados por la empresa, determina de forma negativa o positiva su desempeño laboral. Por tanto, la eficiencia es componente primordial de una organización para cumplir con los requisitos iniciales que requiere, tales como logro de metas; competitividad, calidad de vida, grupo humano motivado, educado, ético, político.

Según teorías y marcos conceptuales para entender el desempeño laboral, es el talento de cada empleado para realizar sus tareas con éxito y eficiencia. El secreto para una implementación exitosa es la motivación a través de incentivos, orientación y reconocimiento; porque ayudan al empleado a mejorar sus conocimientos y habilidades, por ello es importante evaluar el progreso del empleado, porque permite un desarrollo continuo (Madero, 2020). Por otro lado, la eficiencia laboral considera la evaluación pericial como el principal indicador del desempeño de la empresa. En el estudio del desempeño laboral en salud existen diversos instrumentos, como evaluación por competencias, objetiva, por un representante o conjunta por un evaluador y finalmente la autoevaluación. (Valdés et al., 2015) La actividad se basa en identificar las necesidades de desarrollo y formación de trabajadores, a partir de una revisión continua de las habilidades y capacidades de los colaboradores, evaluando la posibilidad de promoción o ascenso dentro de la organización, pero no considera al empleado en su conjunto. sentimientos y emociones (Carmona et al., 2015).

El desempeño laboral refiere a todo lo que el empleado realmente hace. Esto significa la capacidad de realizar el trabajo de manera eficiente, productiva y de alta calidad durante un período de tiempo determinado, así como presentar la conducta del sujeto (determinado lugar de trabajo, cumplimiento de requisitos y uso de la jornada laboral, normas de seguridad y salud) y las características personales necesarias para desempeñarse en una carrera o tarea, de modo que se demuestre su cumplimiento (Yucailla., 2018).

La primera dimensión de la segunda variable de estudio es calidad, según Chiavenato (2017), se relaciona a la percepción del usuario del servicio esperado, definiéndose como la perspectiva severa o desproporcional que tienen los consumidores. Por otro lado, Patlán (2017), lo conceptualiza como una noción

multifacética relacionado con todas las cuestiones de satisfacción laboral, desempeño y motivación relacionadas con el trabajo, por lo que es un trabajo dinámico y continuo que a su vez proporciona satisfacción lo que funciona de manera integral y decidida. Por otro lado, Ríos et al (2015) señalan que la calidad de la labor comienza desde la comunicación, respeto y confianza entre el empleado y empleador; promoviendo un ambiente de trabajo excelente y firme para los trabajadores, el cual les permite ser ingeniosos, progresistas y rentables.

La productividad, según Chiavenato (2017), es la acción más importante de una institución porque garantiza el éxito, a través de las habilidades y destrezas de los empleados, permitiendo el logro de las metas. Según Gallegos (2017), la productividad laboral es indicador y principal objetivo de la eficiencia laboral colectiva, porque proviene de la eficacia en la gestión de talentos, trayendo y reteniendo el talento mayor, lo que permite actuar racionalmente y alcanzar niveles de satisfacción laboral, además a motivar a iniciativas de implementar planes para lograr el espíritu empresarial, la continuidad del negocio y el desarrollo del liderazgo futuro para todos los empleados. Si bien Pérez (2020), describe a la productividad de los trabajadores como lo más valioso e importante del capital humano, por lo que los participantes utilizan sus conocimientos y experiencias para gestionar el cambio, la innovación continua, una calidad del trabajo, además de servicios y productos que propician el crecimiento de la producción. Finalmente, Valentinovna y Agüero (2019), sugieren que la producción laboral es un indicador de productividad; representando relación en el resultado del desarrollo y la capacidad realizada según el número de personas involucradas.

La toma de decisiones es la tercera dimensión, según Chiavenato (2017) es el desarrollo que efectúa un individuo, a través de examinar sus alternativas y elegir un curso de acción oportuno para abordar dificultades. Gallegos (2017), es un desarrollo de elección de opciones o formas de solucionar diferentes condiciones laborales, porque la toma de decisiones es un proceso multiproceso, las decisiones de los representantes de la dirección laboral se basan en el trabajo efectivo, tomando en cuenta las capacidades de todos, en lugar de dar a los empleados más trabajo y responsabilidad. De manera similar, Prieto et al (2017), afirman que la toma de decisiones organizacionales representa el desarrollo de información desarrollada por individuos o grupos para resolver dificultades y alcanzar

oportunidades. Este hecho confirma que quienes toman las decisiones de la institución tratan de mejorar el desempeño de la institución en beneficio de varias partes interesadas. Aunque para Rodríguez y Pinto (2017) es un proceso de información en el que los líderes organizacionales eligen y planifican las mejores alternativas de decisión y métodos de acción para resolver conflictos y explotar oportunidades. Además de contribuir o ser influenciado por las expectativas estratégicas de una institución y su entorno empresarial.

El conocimiento, según Chiavenato (2017) se basa en las observaciones que hacen las personas de los objetos y eventos circundantes, aspectos influyentes como la inteligencia y las experiencias auto adquiridas y los métodos cognitivos, como memoria y el razonamiento. Según Pérez (2020), esto demuestra que el conocimiento es un factor de producción importante de una institución que crea valor para sus productos y servicios y aumenta la competitividad, por lo tanto, el conocimiento es parte integral de la institución. Gallegos (2017) menciona que las habilidades laborales son consideradas como la capacidad técnica para realizar una actividad.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

Básica, porque ha sido asignada principalmente para obtener información científica y comprender los eventos o procesos que tienen lugar. De esta manera ayudo a adquirir y ampliar nuestro conocimiento para futuras investigaciones (Fraenkel,2019).

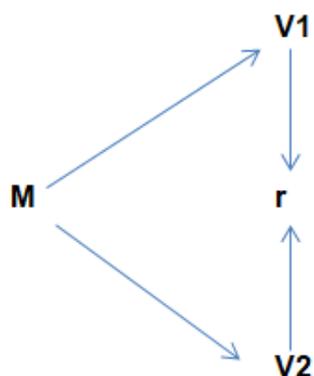
Es de diseño no experimental porque las variables no fueron manipuladas, pero aun así incluye su descripción y correlación. Su objetivo primordial es concretar las cualidades del equipo de investigación de manera natural y relevante (Babbie,2020).

Es cuantitativo, por el uso técnicas estadísticas y datos numéricos que permiten recolectar; examinar e interpretar datos, con énfasis en la medición y la objetividad de los resultados (Bryman,2016).

Es correlacional, porque su propósito es estudiar la relación estadística entre dos variables y la fuerza de la relación entre ellas (Ramos, 2020).

Representado gráficamente de la siguiente manera:

Figura N° 01: Diagrama del Diseño Correlacional



Dónde:

M: Profesionales sanitarios asistenciales.

V1: Inteligencia emocional (IE).

V2: Desempeño laboral (DL).

r: Relación entre las dos variables

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Inteligencia Emocional

Definición conceptual. Goleman (1996), describe al conjunto de habilidades, conocimientos y mediadores de características individuales e interpersonales interrelacionadas que influyen en la forma en que las personas interactúan con su entorno.

Definición operacional. Según Goleman (1996), la operacionaliza en cuatro dimensiones: Autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.

Escala de medición. Escala ordinal.

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual. Chiavenato (2017), es la afectividad que demuestran los trabajadores al momento de realizar las actividades solicitadas por la organización, como resultado, convierte en una ventaja competitiva en instituciones o empresas existentes.

Definición operacional. La variable desempeño laboral de Chiavenato (2017) se operacionaliza en cuatro dimensiones: Calidad, productividad, toma de decisiones y conocimiento.

Escala de medición. Escala ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: Se refiere al conjunto de componentes que tienen propiedades o características similares; es crucial elegirlo de manera rigurosa para garantizar que los resultados sean confiables (Ventura, 2017). La población elegida para el estudio está constituida por 422 trabajadores asistenciales que trabajen en el hospital.

Criterios de inclusión

- Personal sanitario que deseen participar en la investigación.
- Personal sanitario que laboran en el área asistencial.
- Personal sanitario que tengan vínculo laboral mínimo de seis meses.

Criterios de exclusión

- Personal sanitario que se encuentren en pasantías o estén de apoyo.
- Personal sanitario que trabajen en el sector administrativo.
- Personal sanitario que se encuentren de vacaciones, permisos o licencias.
- Profesional de la salud que tengan menos de seis meses laborando.

3.3.2 Muestra. Hernández et al (2014) hace referencia a una muestra como un subconjunto del universo donde se recopilan los datos necesarios para representarlos. Para el presente estudio la muestra está constituida por 155 profesionales sanitarios asistenciales que trabajan en el hospital. (Ver anexo 3)

3.3.3. Muestreo. Dado el tamaño de la población de investigación y la necesidad de calcular un tamaño de muestra, se aplicó el enfoque probabilístico. Luego se utilizó una fórmula estadística para definir la muestra.

3.3.4 Unidad de análisis

Es cada trabajador de salud asistencial del Hospital La Caleta del distrito de Chimbote que actualmente laboran.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

Encuesta, para López y Fachelli (2015), fue el método utilizado para adquirir los datos, la cual se realizó mayoritariamente preguntando al encuestado. Su objetivo es adquirir mediciones metódicas de nociones generadas a partir de dificultades de investigación desarrolladas anteriormente.

3.4.2 Instrumentos

El cuestionario es el instrumento de las 2 variables de estudio, según Hernández et al (2014), considera el método más utilizado para recopilar información, considerando como un conjunto de preguntas, ya sean abiertas o cerradas, el cual permite medir una o más variables.

La variable inteligencia emocional consta con 37 ítems, que se conforman en 4 dimensiones. Autorregulación: 1 - 8, motivación: 9 - 17, empatía: 18 - 24 y habilidades sociales: 25 - 37.

Para la variable desempeño laboral lo constituye 4 dimensiones. Calidad de servicio: 1 al 13, productividad: 14 al 23, toma de decisiones: 24 al 30 y conocimientos: 31 al 39.

3.4.3 Validez y confiabilidad de los instrumentos.

Validez

La calidad de la validez del instrumento se define como su capacidad para medir la forma y precisión de las variables que está diseñado para estudiar y evaluar, logrando mediante la abstracción de sus metas (Sampieri y Mendoza, 2018).

La validación del instrumento, paso por juicio de expertos, solicitando la revisión y aprobación de los instrumentos, teniendo como participación 6 profesionales que cuenten con el grado de maestro y amplia experiencia en el tema, quienes evaluaron cada ítem de los instrumentos, verificando el contenido y redacción, calificándolo a base de la ficha de evaluación que mide la claridad, coherencia y relevancia.

El instrumento de inteligencia emocional logro tener un valor de V Aiken, en: Claridad 1.33, coherencia 1.33 y relevancia 1.33 y para desempeño laboral, claridad 1.33, coherencia 1.33 y relevancia 1.33.

Confiabilidad

Sampieri y Mendoza (2018), la confiabilidad es el grado de seguridad que ofrece el instrumento cuando se utiliza, produce resultados que son coherentes y consistentes en la muestra de estudio. Con respecto al presente trabajo de investigación, por intermedio de la prueba estadística aplicando el Alfa Cronbach a una muestra piloto de 20 trabajadores asistenciales del nosocomio, se aplicó la encuesta de las dos variables de estudio, luego el resultado se trasladó a una base de datos, seguido del software SPSS, después del procesamiento se pudo obtener la fiabilidad.

La confiabilidad de los instrumentos en su primera variable Inteligencia emocional se logró un Alfa de Cronbach de = 0.870 de 37 elementos, y en la

segunda variable Desempeño laboral un Alfa de Cronbach =0.844 de 39 elementos, por lo tanto, los instrumentos son adecuados para el desarrollo de la investigación.

3.5. Procedimientos

Para llevar a cabo la investigación, se solicitó permiso al director del hospital La Caleta, a través de un documento emitido por la universidad, para visitar el lugar con el fin de recopilar los datos mediante la encuesta y luego realizar su procesamiento. Una vez obtenida respuesta a nuestra solicitud, se utilizó el consentimiento informado para solicitar autorización por parte de los profesionales sanitarios para la aplicación de nuestros instrumentos de estudios con la credibilidad y efectividad adecuada para evaluar las 2 variables, las encuestas se administraron en horarios y días específicos teniendo en cuenta los protocolos de bioseguridad existentes del nosocomio.

3.6. Método de análisis de datos

La base de datos que se obtuvo en la investigación fue realizada a través de Excel, donde fueron codificadas, luego se procesaron mediante el software SPSS versión 27, la cual nos brindó tablas de distribución. Los hallazgos se presentan en tablas de dos entradas y gráficos según cada fin de la investigación.

El estadístico evaluó el puntaje total de los cuestionarios usados para medir la inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores asistenciales, además, determinó la correlación de acuerdo a la prueba estadística de Kolmogorov – Smirnov. Luego se decidió la evaluación de Pearson o Spearman según corresponda. (Díaz, I., García, C. León, M., Ruiz, F. Torres, F. 2014); una vez realizado se analizó e interpretó los resultados finales.

Finalmente, para garantizar la veracidad y autenticidad de mi estudio, se tuvo que pasar por el programa de anti plagio Turnitin, para obtener el grado de similitud y demostrar la originalidad.

3.7 Aspectos éticos

La elaboración de este estudio, seguirá convenios y estándares éticos establecidos por la UCV.

Según (Beauchamp et al., 2022), en cuanto al principio de la beneficencia nos dice que se encarna del deber moral en beneficio a los demás e incentivar el bienestar humanitario, además nos refiere que el principio de no maleficencia establece que la atención sanitaria debe poner énfasis en mejorar el bienestar de los pacientes como en prevenir daños.

El principio de la autonomía para (Beauchamp et al., 2022), una idea moral que afirma y protege la libertad de cada persona para ejercer su libre albedrío y emitir juicios informados. Por último, pero no menos importante el principio de la equidad, cuyo principal objetivo es garantizar la igualdad de acceso a la atención sanitaria y una distribución justa de los recursos.

IV. RESULTADOS

Tabla 1.

Correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de un Hospital Público, Chimbote, 2023.

Rho de Spearman		Inteligencia emocional	Desempeño laboral
Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1.000	0,250**
	Sig. (bilateral)		0.002
	N	155	155
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,250**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.002	
	N	155	155

Nota: Relación de las variables de inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores asistenciales.

En la tabla 1 se observa que la correlación de Spearman Brown entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales es de $Rho = 0.250$ con probabilidad $p = 0.002$ es menor o igual que 0.01 (nivel de significancia del 1%), por ello se acepta la hipótesis alternativa H_a , Existe relación significativa (positiva) entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de un Hospital Público, Chimbote, 2023.

Tabla 2.

Identificar el nivel y las dimensiones de Inteligencia emocional de los trabajadores asistenciales de un Hospital Público, Chimbote, 2023.

Variable	Nivel	n	%
Nivel de Inteligencia emocional	Bajo	56	36.10
	Regular	48	31.00
	Alto	51	32.90
Dimensión 1: Nivel de Autorregulación	Bajo	57	36.80
	Regular	60	38.70
	Alto	38	24.50
Dimensión 2: Nivel de Motivación	Bajo	59	38.10
	Regular	60	38.70
	Alto	36	23.20
Dimensión 3: Nivel de Empatía	Bajo	56	36.10
	Regular	65	41.90
	Alto	34	21.90
Dimensión 4: Nivel de Habilidades sociales	Bajo	56	36.10
	Regular	48	31.00
	Alto	51	32.90
Total		155	100.00

Nota: Nivel de la inteligencia emocional y sus dimensiones.

En la tabla 2 se observa que el 36.1% de trabajadores asistenciales su nivel de inteligencia emocional es bajo, el 31.0% de trabajadores asistenciales su nivel de inteligencia emocional es regular, y el 32.9% de trabajadores asistenciales su nivel de inteligencia emocional es alto. En la dimensión autorregulación, el 36.8% de la inteligencia emocional es bajo, el 38.7% regular y 24.5% alto, en la dimensión motivación, el 38.1% es bajo, el 38.7% regular y 23.2% alto, en la tercera dimensión empatía, el 36.1% es bajo, el 41.9% regular y 21.9% alto. Finalmente, en la última dimensión que es habilidades sociales, el 36.1% es bajo, el 31.0% regular y el 32.9% alto.

Tabla 3.

Identificar el nivel y las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores asistenciales de un Hospital Público, Chimbote, 2023.

Variable	Nivel	N	%
Nivel de Desempeño laboral	Malo	53	34.20
	Regular	51	32.90
	Bueno	51	32.90
Dimensión 1: Nivel de Calidad de servicio	Malo	55	35.50
	Regular	60	38.70
	Bueno	40	25.80
Dimensión 2: Nivel de Productividad	Malo	58	37.40
	Regular	53	34.20
	Bueno	44	28.40
Dimensión 3: Nivel de Toma de decisiones	Malo	63	40.60
	Regular	49	31.60
	Bueno	43	27.70
Dimensión 4: Nivel de Conocimientos	Malo	52	33.50
	Regular	53	34.20
	Bueno	50	32.30
Total		155	100.00%

Nota: Nivel del desempeño laboral y sus dimensiones.

En la tabla 3 se observa que el 34.2% de trabajadores asistenciales su nivel de desempeño laboral es malo, el 32.9% de trabajadores asistenciales su nivel de desempeño laboral es regular, y el 32.9% de trabajadores asistenciales su nivel de desempeño laboral es alto. En la dimensión calidad, el 35.5% de desempeño laboral es malo, el 38.7% regular y 25.8% alto, en la dimensión productividad, el 37.4% es malo, el 34.2% regular y 28.4% alto, en la tercera dimensión toma de decisiones, el 40.6% malo, el 31.6% regular y 27.7% alto. Por último, en la dimensión conocimiento, el 33.5% es malo, el 34.2% regular y el 32.3% alto.

Tabla 4.

Correlación entre las dimensiones de inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de un Hospital Público, Chimbote, 2023.

Inteligencia emocional	Desempeño laboral	
	Rho	<i>p</i>
D1: Autorregulación	0.079	0,330
D2: Motivación	0,181	0,024
D3: Empatía	0.106	0,190
D4: Habilidades sociales	0, 250	0,002

Nota: Correlación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

En la tabla 4 se observa que la dimensión autorregulación de la inteligencia emocional en relación con el desempeño laboral. En el análisis de correlación de Spearman Brown entre la inteligencia emocional en la dimensión autorregulación y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales, es de $\rho = 0.079$ con probabilidad $p = 0.330$ es mayor que 0.05 (nivel de significancia del 5%), por lo que se acepta la hipótesis nula H_0 , No existe relación significativa entre la inteligencia emocional en la dimensión autorregulación y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de un Hospital Público, Chimbote, 2023. Se puede observar que la correlación de Spearman Brown entre la inteligencia emocional en la dimensión motivación y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales, es de $\rho = 0.181$ con probabilidad $p = 0.024$ es menor o igual que 0.05 (nivel de significancia del 5%), por lo que se acepta la hipótesis alterna H_a , Existe relación significativa (positiva) entre la inteligencia emocional en la dimensión motivación y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de un Hospital Público, Chimbote, 2023. Se puede observar que la correlación de Spearman Brown entre la inteligencia emocional en la dimensión empatía y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales, es de $\rho = 0.106$ con probabilidad $p = 0.190$ es mayor que 0.05 (nivel de significancia del 5%), por lo que se acepta la hipótesis nula H_0 , No existe relación significativa entre la inteligencia emocional en la dimensión empatía y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de un Hospital Público, Chimbote, 2023.

V. DISCUSIÓN

Definitivamente numerosos autores han investigado ampliamente estas 2 variables, las cuales son fundamentales dentro del campo de la salud, ya que generan la forma en que los trabajadores interactúan entre sí, manejando sus emociones, demostrándose en su desempeño profesional cotidiano frente a los usuarios.

Diferentes investigaciones, reflejan que el personal de salud carece de inteligencia emocional, por diferentes circunstancias, uno de ellos es el aumento de la carga laboral, creando un ambiente extremadamente estresante, es así que es indispensable saber manejar nuestras emociones, esto originaría un efecto beneficioso en el lugar de trabajo y en la experiencia del paciente en general, porque tendríamos un mejor desempeño laboral. Goleman (1995) hace hincapié en que ser conscientes de nuestros sentimientos y capacidades en el trabajo y poder expresarlo es fundamental para el éxito de nuestro desempeño, según este autor la inteligencia emocional es esencial para desarrollo saludable de nuestros tareas y deberes laborales.

La OMS declara en 2021 que el bienestar emocional es un estado de ánimo en el que una persona reconoce sus capacidades, es capaz de soportar las presiones de la vida, trabajar productivamente e influir en la sociedad. En la investigación observamos que el nivel de inteligencia emocional es bajo. Salovey y Mayer (1990) lo definen como la aptitud para que las personas puedan percibir las emociones y expresarla en forma adecuada, además la manera de cómo usar esta información emocional y pueda facilitar que la razón, el pensamiento y la comprensión puedan regular nuestras emociones, en comparación por lo tanto los trabajadores de la salud no evidencian la competencia de manejar sus emociones en sus relaciones con los demás y es indispensable tener la capacidad de reconocer y comunicar sus sentimientos de manera saludable, porque hoy en día las instituciones buscan líderes que puedan controlar sus propias emociones y la de los demás para construir vínculos fuertes, mejorando el desempeño laboral.

Estos resultados no coinciden con (Delgado, 2018), que obtuvo como resultado un nivel de inteligencia medio, pero si tiene similitud con (Diaz, 2020) quien obtuvo como resultado un nivel de inteligencia mala.

Investigaciones como la de (Alfaro, 2022), demuestra que el tener una buena inteligencia emocional, permite que los profesionales de la salud tengan un buen desempeño laboral, además les ayuda a mejorar sus habilidades emocionales para que puedan trabajar en equipo, comunicarse y tomar mejores decisiones, comparando con el estudio observamos que no existe relación puesto que los trabajadores estudiados presentan una inteligencia emocional baja, lo cual no permite un buen desempeño de ellos.

Hoy en día la inteligencia emocional es tan importante que existen entidades que cuentan con personas eficientes, proactivas demostrando resultados favorables para la organización o entidad, por ello buscan personas intelectuales y emocionalmente estables, con el fin de tener un buen desempeño laboral, lo que demuestra Tirado (2020) considera que tiene influencia en la forma como nos relacionamos y que vínculos generamos a nivel profesional, además genera éxito a nivel de equipos ya que aumenta la producción y sumado a esto el desempeño, en comparación de nuestro estudio con el concepto de Tirado, demuestra que está en lo correcto, puesto que los trabajadores estudiados presentan un mal desempeño laboral debido a la baja inteligencia emocional que presentan, esto no permite un desempeño laboral eficiente como se requiere.

Alozani (2020), en su estudio concluye que existe niveles satisfactorios de las variables estudiadas, así mismo que la inteligencia emocional tiene un efecto positivo en el desempeño laboral, observamos que el estudio de Alozani con el nuestro no hay relación, puesto que la inteligencia emocional de los profesionales estudiados tiene un nivel bajo, el cual tiene un efecto negativo en su desempeño laboral.

Gamboa (2021) en su estudio, evaluó a la inteligencia emocional junto con el desempeño laboral, concluyendo que la inteligencia afecta en el desempeño, se observa que el estudio de Gamboa en comparación con nuestro estudio realizado, si existe relación puesto que la inteligencia emocional si afecta en el desempeño de los trabajadores estudiados.

Aragón (2019) al estudiar la relación de inteligencia emocional y desempeño laboral, concluye que el 53,2% de la muestra realizan de manera óptima sus actividades, reflejando su satisfacción laboral, por otro lado, el 35,66% maneja y controla favorablemente sus emociones, reflejándose en el desempeño laboral. Concluyendo que el desarrollar la primera variable permite un mejor desempeño laboral, observamos que nuestro estudio realizado no tiene relación con la investigación de Aragón puesto que el desempeño laboral de los trabajadores es de un nivel malo (34,2%), y también presentan una inteligencia emocional con un nivel bajo (36,1%).

Chávez (2022) tuvo como resultado que existe una relación directa entre inteligencia emocional y desempeño laboral, el estudio realizado por Chávez y mi investigación se puede observar que si existe relación puesto que la inteligencia emocional si influye en el desempeño laboral.

Los hallazgos indican una fuerte correlación entre el desempeño de los profesionales de la salud y la inteligencia emocional. Esto se debe a que para que los profesionales de la salud trabajen de manera eficaz y cumplan sus objetivos deben poseer la inteligencia emocional necesaria para manejar los desafíos y cuestiones que se presenten en el trabajo.

Torres, Fretel, Coral, Ramírez (2021), concluyen que la eficacia en que los trabajadores desarrollen sus labores esta relaciona con la inteligencia emocional que presenten, podemos observar que, en la investigación realizada por Torres, Fretel, Coral, Ramírez con mi investigación, no existe relación en la inteligencia emocional donde el nivel con más predominio es el bajo (36,1%), tampoco existe relación con el desempeño laboral donde el nivel de más predominio es el malo (34,2%). Mantilla y Vargas (2021), presentan como resultado final que el 63,6% los trabajadores de la salud tienen regular inteligencia emocional y desempeño laboral bueno, podemos concluir que no existe relación con nuestra investigación realizada puesto que en la inteligencia emocional su nivel de mayor predominio es el bajo (36,1%), y su desempeño laboral su nivel de mayor predominio es el malo (34,2%).

Delgado (2018), concluye que existe relación entre desempeño laboral e inteligencia emocional, se puede observar que no existe relación en los resultados entre mi investigación con la investigación realizada por Delgado, puesto que en la

investigación, la inteligencia emocional su nivel con mayor predominio es el bajo (36,1%), y en su desempeño laboral su nivel de mayor predominio es el malo (34,2%), donde si existe relación es en la conclusión de que la inteligencia emocional si afecta en el desempeño laboral.

Según la teoría y los enfoques conceptuales, la inteligencia emocional es un compuesto de destrezas que tienen las personas, el cual permite prepararse y afrontar situaciones que la vida diaria te presenta. Ya se han demostrado muchas dimensiones de la inteligencia, lo que significa que algunos problemas son solucionables por humanos, que el conflicto y la experiencia enseñan a los humanos cómo responder a circunstancias potencialmente difíciles o complejas (Dueñas, 2022), comparando con nuestra investigación podemos concluir que la inteligencia emocional influye en el desempeño de las personas, en donde si existe un nivel de inteligencia baja, la persona tendrá un nivel de desempeño laboral malo y por el contrario si hay un nivel de inteligencia emocional alta, su nivel de desempeño será alto también.

En tal situación, la ausencia de inteligencia emocional conduce a la falta de capacidad para gestionar con confianza las emociones y utilizarlas de forma eficaz en el comportamiento. Como si revelara la falta de percepción emocional y autocontrol de una persona (Gallo, 2023), podemos concluir que nuestra investigación concuerda totalmente con Gallo, puesto que la inteligencia emocional influye en el desempeño óptimo de la persona.

Quiliano y otros (2020) la definen como el talento de gestionar las emociones, que se expresa en la capacidad de apreciar y tener competencias sociales y de calidad óptimas para el crecimiento emocional, intelectual, profesional y personal, nuestro estudio concuerda con Quiliano y otros, puesto que los trabajadores estudiados en nuestra investigación no tienen una buena inteligencia emocional donde eso le impide el crecimiento profesional y personal. Extremera y otros (2019), señalan que es la capacidad de estudiar, absorber, encontrar y adaptar las emociones propias y ajenas, con el fin de comprender y asimilar la información emocional generada por los sucesos cotidianos, comparando con nuestro estudio podemos decir que nuestros a nuestros trabajadores encuestados les cuesta comprender y asimilar la información emocional. De la misma manera, comprender las diferentes circunstancias para

vivir con felicidad y paz, evitando todas las dificultades y conflictos, en lugar de intentar comprender las contradicciones que todos suelen tener. Cuanto mayor sea la inteligencia emocional, mejores serán las relaciones (Bisueta et al., 2021) se puede concluir que nuestro grupo de trabajadores estudiado les cuesta comprender las diferentes circunstancias de la vida y laborales puesto que tienen un nivel bajo de inteligencia emocional y esto no les permite realizar un buen desempeño laboral y cotidiana. De igual forma, se refiere al talento de aceptar el cambio, expresar y comprender los propios sentimientos y el estado emocional de otros, crear buenos sentimientos y manejar el estrés. Orozco (2021), se puede observar que nuestro estudio en comparación con el estudio de Orozco se puede concluir que nuestros trabajadores estudiados no pueden manejar su estrés debido a la baja inteligencia emocional que presentan.

La inteligencia emocional incluye ingredientes que promueven el desempeño bueno; como autorregulación, motivación, empatía, habilidades sociales, confianza en uno mismo y seguridad, pero existen hasta la actualidad organizaciones que demuestran que estos factores afectan al desarrollo laboral bueno (Aragón, 2019), en nuestro estudio realizado podemos observar que si existe relación con el estudio de Aragón puesto que la inteligencia emocional si influye en la autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales de las personas estudiadas en nuestra investigación.

La autorregulación, según Baron (1997) es el talento de desarrollar lo que está alrededor nuestro, lo que podemos y queremos disfrutar, podemos observar que en nuestro estudio la autorregulación su nivel más predominante es el regular, en donde muestra que tiene mucho que ver con la inteligencia emocional baja de los trabajadores estudiados, la cual no les permite desarrollarse con normalidad. Según Guarniz et al. (2018) la autorregulación se describe como el control de la gestión de emociones y sentimientos que pueden influir en el comportamiento, aquí podemos concluir que los trabajadores estudiados en nuestra investigación no pueden manejar totalmente su autorregulación donde su nivel con más predominio es el regular (38,70%), la cual no les permite tener el control total de sus emociones y sentimientos. Goleman (2018) en definitiva, es el talento de gestionar tus emociones ante las situaciones de la vida y ajustarlas a medida que avanzas,

podemos observar que los trabajadores de nuestro estudio realizado no muestran un control total en la presión laboral, y situaciones cotidianas de la vida.

En definitiva la inteligencia emocional cumple un rol importante en el servicio que brindan los profesionales de la salud a todos sus pacientes, porque facilita una mejor comprensión de las necesidades emocionales, además la comunicación y el saber escuchar, les permite construir conexiones basadas en la confianza y gestionar el estrés de manera adecuada y afectiva, pues estos son factores que conducen a una experiencia más positiva y satisfactoria para el paciente, lo que puede resultar una atención más coordinada y de mayor calidad, así mismo cabe mencionar que el desempeño laboral de los trabajadores sanitarios es clave para asegurar una buena atención y preservar un entorno de trabajo seguro.

VI. CONCLUSIONES

Primera. La inteligencia emocional y el desempeño laboral presentan una relación directa altamente significativa ($p=0,002$), por ello se acepta la hipótesis alternativa.

Segundo. El nivel de inteligencia emocional que predomina en los trabajadores de la salud fue baja con un 36.10% y en cuanto a la dimensión es la empatía con un 41.90% en un nivel regular.

Tercera. En relación al segundo objetivo específico, el 34.20% de los trabajadores asistenciales de un Hospital Público, Chimbote, 2023 presentan un nivel de desempeño laboral malo; y el 32,90% un nivel regular y bueno.

Cuarto. Con respecto al tercer objetivo específico, las dimensiones de inteligencia emocional y el desempeño laboral que tienen relación directa altamente significativa es motivación ($p=0,024$) y habilidades sociales ($p=0,002$).

VII. RECOMENDACIONES

Primero. Se sugiere a la jefatura incluir o crear programas o capacitaciones de inteligencia emocional a través del área de Psicología, con el fin de sensibilizar a los trabajadores asistenciales de cómo deben desarrollar su inteligencia emocional dirigiéndola a obtener beneficios en cuanto al desempeño laboral. Con esto se logrará que los trabajadores asistenciales desarrollen sus aptitudes, permitiendo mejorar la autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales del personal sanitario, ya que están expuestos a diversos tipos de emociones las cuales ocasionan ansiedad y estrés, perjudicando su salud mental.

Segundo. Proponer al director del nosocomio donde se realizó la investigación, incluir programas para formación del personal de salud para mejorar la calidad de los servicios, siendo este de suma importancia para poder asegurar la productividad y hacer que su trabajo sea más deseable y satisfactorio, siendo así que permitirá a las personas a relacionarse de manera interpersonales constructivas con el objetivo de que estas puedan generar impacto en su desempeño laboral, saber manejar conflictos, desarrollar habilidades de comunicación, saber establecer vínculos y saber trabajar en equipo, esto generará sinergia en la organización.

Tercero. Se recomienda al director del Hospital La Caleta, mediante la Unidad de apoyo a la docencia e investigación(UADI) seguir estudiando la importancia de la inteligencia emocional de los trabajadores asistenciales del hospital la Caleta y llegar a conocer los factores que aumentan o disminuyen la inteligencia emocional, así mismo evaluar los resultados obtenidos por dimensiones, la cual ayudaría a identificar la dimensión más débil y así trabajar y mejorar la parte emocional para que los profesionales mejoren su desempeño laboral, porque el estar bien emocionalmente pueden desempeñarse de manera adecuada, obteniendo un desempeño bueno.

Cuarto. Se sugiere al director del nosocomio, a través de su área de recursos humanos, realizar actividades de esparcimiento con el fin de confraternizar entre trabajadores y jefes, logrando mejorar las relaciones afectivas y sociales entre los trabajadores de la salud.

REFERENCIAS

- Alonazi, W. (2020). The impact of emotional intelligence on job performance during COVID-19 crisis: A cross-sectional analysis. *Psychology Research and Behavior Management*, 749-757. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.2147/PRBM.S263656>
- Arias, J., Covinos M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. *Enfoques Consulting EIRL*, 1, 66-78. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Alfaro, H. (2022). Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay, 2022. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96969/Alfaro_CHD-SD.pdf?sequence=4
- Aragón, J. (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente*. *Revista naturaleza, sociedad y ambiente*, 6(1), 57-67. <https://www.revistacunsurori.com/index.php/revista/article/view/41>
- Prieto, R, García, J, Bravo, S, Rojas, A, Romero, W, Parra, M, Caldera, D. (2017). Gerencia de las organizaciones. Un enfoque empresarial. https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2824/Gerencorgani_zacenofoqueempresarial.pdf?sequence=1
- Babbie, E. (2020). *The practice of social research*. Cengage AU. <https://thuvienso.hoasen.edu.vn/bitstream/handle/123456789/13352/Contents.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Childress, J, Beauchamp L. (2022). Common morality principles in biomedical ethics. *Responses to critics*. *Cambridge Quarterly of Healthcare Ethics*, 31(2), 164-176. <https://www.cambridge.org/core/journals/cambridge-quarterly-of-healthcare-ethics/article/abs/common-morality-principles-in-biomedical-ethics-responses-to-critics/F4A98DE572AD071D9567B74F17B5837D>

- Bryman, A. (2016). Social research methods. Oxford university press.
<https://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2014/02/social-research-methods-alan-bryman.pdf>
- BarOn, R. (1997). BarOn emotional quotient inventory (Vol. 40). Multi-health systems..<https://www.eitrainingcompany.com/wp-content/uploads/2009/04/eqi-133-resource.pdf>
- BarOn, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI) 1. Psicothema, 13-25. <https://reunido.uniovi.es/index.php/PST/article/view/8415>
- Bizueta, S., Ipanaqué, F., Zapata, V., Vallenas, N., Zapata, M. (2021). Inteligencia emocional y comportamientos violentos en estudiantes de primaria. Prohominum, 3(1 EXTRAORDINARIO), 138-155 <https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0050>
- Yucailla, C. (2018). El coaching y el desempeño laboral en el sector cooperativo de la provincia de Tungurahua. INNOVA Research Journal, 3(2), 17-26.
<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/DialnetElCoachingYElDesempenoLaboralEnElSectorCooperativo-6324889.pdf>
- Carmona P., Vargas J., Rosas R. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral Sapienza Organizacional, 2(3), 53-68.
<https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056601004.pdf>
- Chavez B. (2022). Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de salud asistencial, de un hospital en Florencia de Mora, 2022.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101924/Chavez_AB_C-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Chiang M., San Martín N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. Ciencia y trabajo, 17(54), 159-165.
<https://doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional.
<http://148.202.167.116:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/2873/Comportamiento%20organizacional.pdf?sequence=1>

- Chiavenato, I. (2017). Planeación estratégica. Mc Graw Hill.
<https://dspace.itsjapon.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/3708/1/127-Planeacion-estrategica-fundametos-chiavenato-idalberto%20%283%29.pdf>
- Delgado, D. (2018). Inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna, 2018.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26503/delgado_pd.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz, J. (2020). Inteligencia emocional y desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa, 2020.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61353/D%C3%ADaz_QJD-SD.pdf?sequence=1
- Díaz, I., García, C. León, M., Ruiz, F. Torres, F. (2014). Guía de asociación entre variables, Pearson y Spearman en SPSS. Facultad de Ciencias Sociales (FACSO).
https://www.ucursos.cl/facso/2014/2/SO01007/1/material_docente/bajar?id_material=994690#:~:text=El%20coeficiente%20de%20correlaci%C3%B3n%20de%20Spearman%2C%20al%20igual%20que%20el,una%20serie%20de%20rangos%20asignados.
- Duque J., García M., Hurtado A. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: Un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. Estudios gerenciales, 33(144), 250-260.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592317300475>
- Dueñas, M. (2002). Importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientación educativa. <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:EducacionXXI-2BB75B2C-720F-A542-4DCE-43297DDB55B7/Documento.pdf>
- Extremera, N., Mérida S., Sánchez N., Quintana C., Rey L. (2019). Un amigo es un tesoro: inteligencia emocional, apoyo social organizacional y engagement docente. Praxis y Saber, 10(24), 69-92.<https://doi.org/10.19053/22160159.v10.n25.2019.10003>
- Flores, A. (2017). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez, 2017.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10202>

- Fraenkel, J., Wallen, N., Hyun, H. (2019). How to design and evaluate research in education. McGraw-Hill Education. Order Department, McGraw Hill Publishing Co., Princeton Rd., Hightstown, NJ 08520. <https://eric.ed.gov/?id=ED323168>
- Gallo, B., Yacelga, R. (2023). Emotional intelligence and behavioral adaptation in adolescents in institutional care and school support: a comparative study. In SciELO Preprints. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.6043>
- Gallegos, F. (2017). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de ministerio público gerencia administrativa de Arequipa, 2016. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4637>
- Gamboa, L. (2021). Inteligencia emocional en el desempeño laboral de los docentes de instituciones educativas de Puerto Ayora, cantón Santa Cruz, 2021. <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/24208>
- Goleman, D (1995). La inteligencia emocional. Editorial Kairós. http://www.cutonala.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/inteligencia_emocional_da_niel_goleman.pdf
- Goleman, D. (1996). Inteligencia Emocional. <https://www.redalyc.org/pdf/761/76120651005.pdf>
- Goleman, D. (2018). La inteligencia emocional en la empresa. (Imprescindibles). Conecta <https://www.formarse.com.ar/libros/Libros%20para%20descargar%20de%20maestros%20espirituales/Inteligencia-emocional-en-la-empresa-Resumen.pdf>
- Guarniz, M., Herrera, Y., Loyaga, S., Torres, R. (2018). La inteligencia emocional de los docentes de educación inicial de la I.E.P. Santa Rita El Porvenir, 2018. HELIOS, 2(2). <http://journal.upao.edu.pe/Helios/article/viewFile/1034/942>
- Herrera, G. (2016). La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de San Martín, Región San Martín, 2016. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/400>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. Bib. Orton IICA/CATIE. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=DdkOAQAIAAJ&oi=fnd&pg=PA3&d>

[q=Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n&ots=-dnJ8f3mvq&sig=aXmY9hrJCTxlaDCqewuNGH2Ojs#v=onepage&q=Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n&f=false](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf)

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. Acta Universitaria, 29, 1–18. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>

Mantilla E., Vargas A. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral en enfermeras(os) de la clínica San Juan de Dios Arequipa, 2021. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/12857>

Mori K., Delgado J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 684-703 <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/107-Texto%20del%20art%C3%ADculo-332-1-10-20201121.pdf>

Organización Mundial de la Salud (2021). Salud Mental: Fortalecer nuestra respuesta, datos y cifras. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-ourresponse>

Orozco M. (2021). Inteligencia emocional, empatía y buen trato como factores protectores frente a la agresión física en adolescentes. CES psicología, 14(2), 1-19. <https://doi.org/10.21615/cesp.5222>

Patlán J. (2017). ¿Qué es la calidad de vida en el trabajo? Una aproximación desde la teoría fundamentada. Psicología desde el Caribe, 37(2), 31-67. <https://books.google.com.pe/books?id=MgB8DQAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Pérez G. (2020). Inteligencia Emocional y su Relación con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa, 2018. http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/4433/German_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Quiliano M., Quiliano M. (2020). Inteligencia emocional y estrés académico en estudiantes de enfermería. *Ciencia y enfermería*, 26. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071795532020000100203&script=sci_arttext
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1-6. <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Ríos M., López A., López C. (2015). Ética y calidad laboral: Impacto en el desempeño empresarial. Un estudio empírico. *HOLOS*, 3, 308-320. <https://doi.org/10.15628/holos.2015.2763>
- Rodríguez Y., Pinto M. (2017). Requerimientos informacionales para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información. *Transinformação*, 29, 175-189. <https://doi.org/10.1590/2318-08892017000200005>
- Sampieri H., Mendóza C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill México. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/65000949/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTA-
- Salovey, P. Mayer J. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*. *Personality and Individual Differences*. Vol, 9, 185-211. http://gruberpeplab.com/3131/SaloveyMayer_1989_EmotionalIntelligence.pdf
- Sánchez M., Oliver A., Adelantado M., Bresó, E. (2020). Inteligencia emocional y ansiedad en adolescentes: Una propuesta práctica en el aula. <https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/189065/70369.pdf?seq>
- Tirado, M., Cudris L., Redondo, M., Jiménez K. (2020). Inteligencia emocional, clima organizacional y estrés ocupacional en profesionales que prestan servicios en primera infancia. *Clío América*, 14(27), 441-453. <http://dx.doi.org/10.21676/23897848.3763>
- Torres E. (2022). Inteligencia emocional y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19,2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80397>

- 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. *Revista Vive*, 4(10), 64–71. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v4i10.76>
- Valdés M., Garza R., Pérez I., Gé M., Chávez R. (2015). Una propuesta para la evaluación del desempeño de los trabajadores apoyada en el uso de técnicas cuantitativas. *Ingeniería Industrial*, 36(1), 48-57. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362015000100006&script=sci_arttext
- Valentinovna V., Agüero D. (2019). Labor Productivity as an Integral Part of Innovative Entrepreneurship. *Academy of Entrepreneurship Journal*, 25, 1-6. <https://www.proquest.com/openview/432f8b06c49a67a20d7040f0e879ce5b/1?pq-origsite=gscholar&cbl=29726>
- Ventura J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista cubana de salud pública*, 43(4), 0-0. <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n4/spu14417.pdf>

ANEXOS

ANEXOS 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
INTELIGENCIA EMOCIONAL	De acuerdo con Goleman (1996) la IE es la capacidad de comprender y gestionar adecuadamente las emociones propias y ajenas, lo que facilita las relaciones con los demás, la consecución de objetivos y la superación de obstáculos.	La variable IE se va operacionalizar en cuatro dimensiones según lo planteado por (Goleman, 1996): Autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales, con los que se medirá el nivel de inteligencia emocional que perciben los personales de salud.	Autorregulación	Adaptabilidad Autocontrol Confiabilidad Innovación Integridad	Ordinal
			Motivación	Compromiso Iniciativa Motivación de logro Optimismo	
			Empatía	Aprovechamiento de la diversidad. Comprensión de los demás. Conciencia política. Orientación al servicio.	
			Habilidades Sociales	Catalizador del cambio. Colaboración y cooperación. Comunicación. Habilidades en equipo. Influencia Liderazgo Resolución de conflictos.	

**DESEMPEÑO
LABORAL**

De acuerdo con Chiavenato (2017) es la eficacia que demuestran los trabajadores al ejecutar las labores solicitadas por la institución, a través de su esfuerzo, capacidad y destrezas, permitiendo el mejor desarrollo de sus funciones

La variable desempeño laboral se va operacionalizar en cuatro dimensiones, según lo descrito por Chiavenato (2017) que son: Calidad, productividad, toma de decisiones y conocimiento, con estas dimensiones se podrá medir el nivel de desempeño laboral que muestran los personales de salud frente a sus labores diarias dentro del hospital.

Calidad	Calidad de servicio Satisfacción al usuario Reconocimiento Trabajo en equipo Buena atención
Productividad	Responsabilidad de Cumplimiento de objetivos. Base de datos estratégicos. Retroalimentación Compromiso
Toma de Decisiones	Alternativas de solución Decisiones y responsabilidades Programación de recursos
Conocimientos	Conocimiento del puesto Conocimiento de la entidad Conocimiento del área de trabajo Conocimiento del usuario

Ordinal

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><u>PROBLEMA GENERAL:</u> ¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de un Hospital Público, Chimbote, 2023?</p>	<p><u>OBJETIVO GENERAL:</u> Evaluar la relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de un Hospital Público, Chimbote, 2023.</p> <p><u>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</u> 1) Identificar el nivel y las dimensiones de Inteligencia emocional de los trabajadores asistenciales de un Hospital Público, Chimbote, 2023.</p>	<p><u>HIPOTESIS GENERAL:</u> Existe relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de un Hospital Público, Chimbote, 2023.</p> <p><u>HIPOTESIS ESPECIFICAS:</u> 1) Existe relación sobre el nivel y las dimensiones de Inteligencia emocional de los trabajadores asistenciales de un Hospital Público, Chimbote, 2023.</p>	<p>V1. Inteligencia Emocional. V2. Desempeño Laboral</p>	<p><u>ENFOQUE:</u> Cuantitativo <u>TIPO:</u> Básica <u>NIVEL:</u> Descriptivo Correlacional. <u>DISEÑO:</u> No experimental de carácter transversal.</p>	<p>La investigación tiene como población a todos los trabajadores asistenciales del Hospital La Caleta, como: Personal médico, Obstetras, Enfermeras y técnicos; entre género masculino y femenino. La muestra está constituida por 155 trabajadores asistenciales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta.

2) Identificar el nivel y las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores asistenciales de un Hospital Público, Chimbote, 2023	2) Existe relación del nivel y las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores asistenciales de un Hospital Público, Chimbote, 2023.
3) Determinar la relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de un Hospital Público, Chimbote, 2023.	3) Existe relación significativa entre las dimensiones de inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de un Hospital Público, Chimbote, 2023.

ANEXO 3: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

A continuación, se presentan una serie de preguntas cerradas en escala Likert donde:
Nunca = 1; Casi Nunca = 2; A veces = 3; Casi Siempre = 4; Siempre = 5.

- Marque con una X la respuesta según su percepción.
- Si no entiende alguna pregunta, puede preguntar al investigador.

INTELIGENCIA EMOCIONAL						
AUTOREGULACIÓN		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	Tengo facilidad para adaptarme a las distintas actividades laborales.					
2	Mantengo la calma ante situaciones difíciles.					
3	Me considero una persona honesta.					
4	Soy leal a mis valores y principios.					
5	Me agradan Tas situaciones nuevas y desafiantes.					
6	Considero la opinión de otras personas para desarrollar mis habilidades.					
7	Acepto mis errores.					
8	Me considero una persona integra.					
MOTIVACIÓN		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
9	Estoy comprometido con los objetivos de la 9 institución.					
10	Cumplo con mis obligaciones laborales.					
11	Tengo iniciativa pide. para hacer más de lo que se me					
12	Realizo mi trabajo sin esperar recompensa.					
13	Ejecuto proyectos y/o actividades atractivas e interesantes.					
14	Me siento motivado cuando alcanzo mis objetivos.					
15	Soy optimista al realizar mis actividades de trabajo.					
16	Motivo a los demás en el desempeño de sus actividades.					
17	Busco soluciones de manera optimista, cuando se presentan problemas en mi trabajo.					

EMPATÍA		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
18	Aprovecho las cualidades de mis compañeros para mejorar el trabajo.					
19	Acepto a las personas con sus diferentes criterios de pensamiento.					
20	Comprendo a mis compañeros de trabajo.					
21	Reconozco el potencial de mis compañeros de trabajo.					
22	Acepto las prácticas culturales de mis compañeros de trabajo.					
23	Considero el efecto de los valores en la cultura de las personas.					
24	Ayudo a las personas que se encuentran en dificultades.					
HABILIDADES SOCIALES		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
25	Propongo estrategias para mejorar las actividades sociales de la institución.					
26	Fomento la unidad para el cumplimiento de objetivos.					
27	Promuevo la cooperación entre compañeros.					
28	Tengo habilidad para comunicarme con los demás.					
29	Soy cuidadoso y amable al momento de hablar.					
30	Considero la opinión de los demás para resolver conflictos.					
31	Disfruto del trabajo en equipo.					
32	Tengo facilidad para convencer a la gente.					
33	Tengo el apoyo y simpatía de la gente.					
34	Demuestro un comportamiento adecuado en mi área de trabajo.					
35	Mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.					
36	Ayudo a las personas a resolver sus conflictos.					
37	Utilizo el diálogo para resolver conflictos.					

INSTRUMENTO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

A continuación, se presentan una serie de preguntas cerradas en escala Likert donde: Nunca = 1; Casi Nunca = 2; A veces = 3; Casi Siempre = 4; Siempre = 5.

- Marque con una X la respuesta según su percepción.
- Si no entiende alguna pregunta, puede preguntar al investigador.

DESEMPEÑO LABORAL						
CALIDAD DE SERVICIO		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	Considero eficiente la calidad de servicio brindado al usuario.					
2	Fomento la participación ciudadana para recoger la opinión sobre la calidad del servicio.					
3	Brindo al usuario una atención rápida y eficiente.					
4	Atiendo respetuosa y diligentemente a los usuarios de los servicios de la entidad.					
5	Tengo presente que la satisfacción de las personas en el trabajo depende de mí.					
6	Transformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar.					
7	Recibo incentivos por el buen desempeño de mi trabajo.					
8	Mis jefes y superiores confían en mi desempeño laboral.					
9	Me siento orgulloso de pertenecer a esta organización.					
10	Trabajo en equipo para obtener mejores resultados.					
11	Cumplo con las promesas realizadas al usuario.					
12	Percibo favoritismos en mi área de trabajo e institución.					
13	Justifico alguna demora con respecto a la excelencia de atención.					
PRODUCTIVIDAD		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
14	Cumplo con mis horarios de trabajo.					
15	Promuevo el cuidado de la estructura y materiales de mi área de trabajo.					

16	Alcanzo los objetivos personales y de mi área de trabajo.					
17	Trabajo tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados en la institución.					
18	Cumplo con las tareas que me permitan lograr con los objetivos planteados.					
19	Demuestro resultados eficientes al nivel solicitado por la institución.					
20	Dedico tiempo a analizar el avance de mi trabajo.					
21	Motivo a mi equipo a cumplir con los objetivos de la institución.					
22	Me involucro en el trabajo de la institución.					
23	Trabajo en equipo para beneficiar a los ciudadanos.					
TOMA DE DESICIONES		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
24	Reporto a un trabajador que no cumple con sus tareas.					
25	Conozco mi comportamiento en caso de algún imprevisto en mi área de trabajo.					
26	Resuelvo los problemas presentados en mi área de trabajo.					
27	Analizo los resultados cuando no son positivos.					
28	Decido y asumo la responsabilidad de mis acciones libremente.					
29	Me proporcionan lo trabajo. que solicito para facilitarme el trabajo.					
30	Realizo programaciones de los recursos utilizados en mi área de trabajo.					
CONOCIMIENTOS		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
31	Conozco mis responsabilidades como servidor público según la ley.					
32	Tengo conocimientos suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto.					
33	Conozco la misión, visión y valores de la institución.					

34	Tengo conocimiento de las normas de la institución.					
35	Conozco la distribución de los recursos económicos de la institución.					
36	Tengo conocimiento del reglamento interno de mi área de trabajo.					
37	Conozco el nombre de los trabajadores de mi área de trabajo.					
38	Conozco las necesidades y expectativas de los usuarios.					
39	Respondo las dudas de los clientes y/o usuarios.					

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: **Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores asistenciales de un hospital público, Chimbote, 2023.**

Investigador (a): Kehit Karlit Alvarado Ascate

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada: “Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores asistenciales de un hospital público, Chimbote, 2023”. cuyo objetivo es evaluar la relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de un Hospital Público, Chimbote, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiante del programa académico de *Maestría en gestión de los servicios de Salud*, de la Universidad César Vallejo del campus *Chimbote*, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del *Director del Hospital La Caleta*, se llevará a cabo la investigación, *ya que hoy en día la inteligencia emocional en el sector salud, tiene un rol importante e indispensable, porque los trabajadores de la salud, están en constante contacto con personas y al no saber manejar bien sus emociones, perjudica su desempeño laboral.*

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “*Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores asistenciales de un hospital público, Chimbote, 2023*”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará dentro de los ambientes del Hospital La Caleta. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres) *Alvarado Ascate Kehit Karlit*. Email: kehit_1991@hotmail.com

y Docentes asesores (Apellidos y Nombres) Dra. Millones Alba, Erica Lucy.

Dr. Castillo Saavedra, Erickson.

email: emillones@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.



ANEXO 5: VALIDEZ DE INSTRUMENTO

Se aplicó la prueba piloto a 20 personas seleccionadas para poder validar los dos instrumentos detallados previamente:

- El instrumento “Inteligencia Emocional” que permite medir el nivel de inteligencia emocional y sus cuatro dimensiones: Autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.
- El instrumento “Desempeño Laboral”, que permite medir el nivel de Desempeño Laboral y sus cuatro dimensiones: Calidad, productividad, toma de decisiones y conocimientos.

Los instrumentos para su validación fueron sometidos a juicio de expertos para determinar su validez y confiabilidad. Se proporcionó la matriz de consistencia, instrumentos y la ficha de validación calificándolo en base a: Claridad, Coherencia y relevancia. Siendo evaluado por V Aiken dando como resultado para Inteligencia Emocional en Claridad 1.33, Coherencia 1.33 y relevancia 1.33 y para Desempeño Laboral Claridad 1.33, Coherencia 1.33 y relevancia 1.33.

Cuadro 1:

Validación de instrumentos por expertos.

Experto	Opinión
Mg. Psico. Llanos Alegre Alicia	Aplicable
Mg. Psico. Flores Morales Katherine	Aplicable
Mg. Psico. De los santos Bolo Gabriela	Aplicable
Mg. Obsta. Espinoza Silva Esther	Aplicable
Mg. Obsta. Briones Gonzales María	Aplicable
Mg. Obsta. Loyola Rodríguez Melva	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE JUSTICIA ORGANIZACIONAL

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y Nombres del juez validador: ALICIA DANIA LLANOS ALEGRE

DNI: 70171230

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	INSTITUCIÓN	ESPECIALIDAD	FUNCIONES
01	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	MAGISTER EN INTERVENCIÓN PSICOLOGICA	Intervención en crisis, atención a pacientes con problemas psicológicos y el tratamiento especializado según su trastorno.
02	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO	MAGISTER EN INTERVENCIÓN EN VIOLENCIA CONTRA LA MUJER	Intervención en crisis, atención a pacientes víctimas de violencia y el tratamiento especializado según su trastorno.

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	INSTITUCIÓN	CARGO	LUGAR	PERIODO LABORAL	FUNCIONES
01	CENTRO DE SALUD HUALLANCA	PSICOLOGA	HUALLANCA-BOLOGNESI	2016-2017	EVALUACIÓN, PSICOLOGICA, ELABORACION DE INFORMES PSICOLOGICOS.

					PROMOCION DE LA SALUD.
02	CENTRO EMERGENCIA MUJER COMISARIA CHIMBOTE	PSICOLOGA	CHIMBOTE	2017- 2023	EVALUACIÓN, PSICOLOGICA, ELABORACION DE INFORMES PSICOLOGICOS.
03	Universidad Cesar Vallejo	Docente	Chimbote	2023 Abril - Diciembre	Docencia tiempo parcial del programa de formación para adultos SUBE

Chimbote, 06 de Noviembre del 2023


M^a. Alicia D. Ramos Alayre
 PSICOLOGA
 C.Ps.P. N° 20611

Firma

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE
INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [X]

No aplicable []

Apellidos y Nombres del juez validador: Katherine Jessenia Flores Morales

DNI: 45623468

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	INSTITUCIÓN	ESPECIALIDAD	FUNCIONES
01	Universidad Cesar vallejo	PSICOLOGIA EDUCATIVA	Crear competencias de investigación, docencia y psicología para orientar y plantear soluciones a problemas que limitan el logro de aprendizajes significativos, desarrollando las capacidades de diagnóstico, intervención y orientación.

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	INSTITUCIÓN	CARGO	LUGAR	PERIODO LABORAL	FUNCIONES
01	Universidad Tecnológica del Perú UTP	Asesor Educativo	Nuevo Chimbote	3 años	Aplicación de test, elaboración de informes, ejecución de charlas, talleres a estudiantes y

					padres de familia,
02	UGEL - Santa	Profesional de Soporte Psicologico	Nuevo Chimbote	2 años	Evaluaciones e informes psicológicos, aplicación de test proyectivos y psicométricos a estudiantes.

Chimbote 06 de Noviembre del 2023



[Handwritten Signature]
Ms. Katherine Flores Morales
PROFESORA DE SOPORTE PSICOLÓGICO
UGEL - SANTA CRUZ

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE
INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y Nombres del juez validador: Gabriela Esttefany De los Santos Bolo

DNI: 46873601

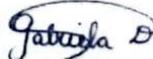
Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	INSTITUCIÓN	ESPECIALIDAD	FUNCIONES
01	Universidad Cesar vallejo	Maestría en Intervención Psicológica	Participación y presentación en proyectos de investigación Colaboración con profesores y compañeros Cumplimiento de los requisitos del programa
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	INSTITUCIÓN	CARGO	LUGAR	PERIODO LABORAL	FUNCIONES
01	Universidad Tecnológica del Perú UTP	Docente	Chimbote	2022-2023	Impartir clases Mentor académico Evaluación de resultados de aprendizaje
02					

Chimbote 06 de Noviembre del 2023

Firma 
 Mg. Gabriela De los Santos Bolo
 PSICOLOGA
 C.P. 53853

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE
DESEMPEÑO LABORAL**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y Nombres del juez validador: *ESPINOZA SILVA ESTHER SURACE*

DNI: *32968159*

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	INSTITUCIÓN	ESPECIALIDAD	FUNCIONES
01	<i>VLADICA CASTILLA</i>	<i>ATENCIÓN EN SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA</i>	<i>DOCENTE UNIVERSITARIA</i>
02			
03			
03			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	INSTITUCIÓN	CARGO	LUGAR	PERIODO LABORAL	FUNCIONES
01	<i>CELODIA</i>	<i>OBSTETA</i>	<i>CHIMBOTE</i>	<i>2000 - A LA ANUALIDAD</i>	<i>ASISTENCIAL</i>
02	<i>VLADICA CASTILLA</i>	<i>DOCENTE</i>	<i>CHIMBOTE</i>	<i>2002 - 2020</i>	<i>DOCENTE</i>
03					
03					

Chimbote 11 de Noviembre del 2023


Mgtr. Esther Surace Espinoza Silva
OBSTETRA
COP. 14043

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE
DESEMPEÑO LABORAL**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir
 No aplicable

Apellidos y Nombres del juez validador: *Maria Alicia Briones Gonzales*
 DNI: 32904125

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	INSTITUCIÓN	ESPECIALIDAD	FUNCIONES
01	<i>Ucach - Católica</i>	<i>Salud Sexual y Reproductiva</i>	<i>Etapa Preconcepcional, embarazo y post-concepcional</i>
02			
03			
03			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	INSTITUCIÓN	CARGO	LUGAR	PERIODO LABORAL	FUNCIONES
01	<i>Centro de Atención Ginecológica de Jirón</i>	<i>OBST</i>	<i>Chimote</i>	<i>30 años</i>	<i>Asistencial</i>
02					
03					
03					

Chimbote 06 de noviembre del 2023


M^{tr}. Maria Alicia Briones Gonzales
OBSTETRA
121770006
 32904125
 Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir
 No aplicable

Apellidos y Nombres del juez validador: Loyola Rodríguez Melva Raquel.
 DNI: 32910086

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	INSTITUCIÓN	ESPECIALIDAD	FUNCIONES
01	Universidad Privada San Pedro	Obstetra	
02	UNABERH CARRERA	Maestría en Gestión Docente	
03		Universidad de Investigación	
03			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	INSTITUCIÓN	CARGO	LUGAR	PERIODO LABORAL	FUNCIONES
01	C.S. Florida	obstetra	Chimbote	1995 - hasta la actualidad	Asistencial
02	UNABERH CARRERA	Docente	Chimbote	1999 - 2022	Docente
03					
03					

Chimbote 11 de Noviembre del 2023


 Mgr. Melva Raquel Loyola Rodríguez
 OBSTETRA
 COP. 7478

Firma

ANEXO 6: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Tabla 5. *Confiabilidad del Instrumento de Inteligencia emocional en trabajadores asistenciales de un hospital público, Chimbote, 2023*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,866	0,870	37

Estadística del total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	131.00	335.368	0.531		0.858
P2	131.70	345.274	0.306		0.864
P3	131.15	348.976	0.208		0.866
P4	130.25	341.039	0.440		0.861
P5	130.25	341.039	0.440		0.861
P6	130.25	341.039	0.440		0.861
P7	131.30	348.747	0.238		0.865
P8	131.05	336.366	0.569		0.858
P9	131.10	339.147	0.447		0.860
P10	130.95	350.050	0.231		0.865
P11	131.25	342.303	0.448		0.861
P12	131.55	344.155	0.314		0.864
P13	131.50	357.632	0.065		0.869
P14	130.80	341.432	0.387		0.862
P15	130.60	333.937	0.601		0.857
P16	130.60	341.516	0.514		0.860
P17	130.25	352.829	0.294		0.864
P18	130.60	346.042	0.302		0.864
P19	130.35	346.555	0.441		0.861
P20	131.45	343.945	0.447		0.861
P21	131.10	345.358	0.464		0.861
P22	131.15	353.082	0.156		0.867
P23	131.20	354.168	0.228		0.865
P24	131.80	359.642	0.034		0.869
P25	131.10	345.358	0.464		0.861
P26	131.10	345.358	0.464		0.861
P27	131.60	335.411	0.527		0.858
P28	131.45	327.524	0.600		0.856
P29	130.95	353.418	0.167		0.866
P30	130.50	349.211	0.284		0.864

P31	130.25	341.039	0.440	0.861
P32	131.30	339.695	0.385	0.862
P33	131.15	331.924	0.532	0.858
P34	131.55	349.524	0.226	0.865
P35	131.60	328.674	0.613	0.856
P36	130.75	364.934	-0.082	0.872
P37	130.90	344.937	0.299	0.864

Nota: Información obtenida del programa SPSS ver27

El Instrumento de inteligencia emocional es confiable porque su valor de Alpha de Cronbach es 0.870 mayor o igual que 0.8.

Tabla 6. *Confiabilidad del Instrumento de Desempeño laboral en trabajadores asistenciales de un hospital público, Chimbote, 2023*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,835	0,844	39

Estadística del total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación de total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
I1	135.70	285.800	0.320		0.831
I2	137.80	284.905	0.346		0.831
I3	136.60	269.937	0.668		0.821
I4	136.95	298.787	0.000		0.841
I5	136.60	269.937	0.668		0.821
I6	135.70	285.800	0.320		0.831
I7	135.70	285.800	0.320		0.831
I8	137.70	310.116	-0.287		0.845
I9	136.75	304.513	-0.118		0.845
I10	136.60	269.937	0.668		0.821
I11	136.80	306.484	-0.192		0.843
I12	137.15	298.661	0.005		0.840
I13	137.00	290.421	0.193		0.835
I14	136.60	269.937	0.668		0.821
I15	137.15	295.608	0.057		0.840
I16	136.75	294.724	0.099		0.838
I17	137.00	280.421	0.398		0.829
I18	137.10	296.516	0.043		0.840
I19	137.25	309.882	-0.233		0.848
I20	135.70	285.800	0.320		0.831
I21	136.60	269.937	0.668		0.821
I22	136.05	286.471	0.367		0.830
I23	136.25	294.724	0.118		0.836
I24	136.05	291.839	0.157		0.836
I25	135.80	286.168	0.435		0.829
I26	136.05	291.103	0.314		0.832
I27	136.10	290.937	0.370		0.831
I28	136.20	290.484	0.261		0.833
I29	136.15	286.239	0.422		0.829
I30	136.60	269.937	0.668		0.821
I31	136.60	269.937	0.668		0.821
I32	136.05	291.103	0.314		0.832

I33	136.40	290.674	0.289	0.832
I34	136.25	283.461	0.556	0.827
I35	136.60	269.937	0.668	0.821
I36	136.25	291.461	0.306	0.832
I37	136.20	278.695	0.529	0.826
I38	136.40	281.937	0.439	0.828
I39	136.60	269.937	0.668	0.821

Nota: Información obtenida del programa SPSS ver27

El Instrumento de desempeño laboral es confiable porque su valor de Alpha de Cronbach es 0.844 mayor o igual que 0.8.

ANEXO 7: ÍNDICE V DE AIKEN

Este coeficiente puede obtener valores entre 0 y 1. A medida que sea elevado al valor computado, este tendrá mayor validez de contenido. Por tanto:

- Si V=0, significa que hay desacuerdo con los ítems
- Si V=1, significa que hay total acuerdo con los ítems

Para el caso de contar con 3 jueces, se necesita el acuerdo de por lo menos 2 de ellos para que a un nivel de $p < 0.05$ el ítem sea considerado como válido.

Inteligencia Emocional

V de AIKEN por criterio	Coherencia ₁	Claridad ₂	Objetividad ₃
	1.333	1.333	1.333

Valor: 1

Desempeño Laboral

V de AIKEN por criterio	Coherencia ₁	Claridad ₂	Objetividad ₃
	1.333	1.333	1.333

Valor: 1

Formula

Índice V de AIKEN

Fórmula

$$V = \frac{S}{[n(c - 1)]}$$

Siendo:

S= la suma de si

Si= valor asignado por el juez i

n= número de jueces

c = número de valores de la escala de valoración (2 en este caso)

ANEXO 8: ANÁLISIS INFERENCIAL

Para determinar si los datos recogidos de las unidades de análisis proceden de una distribución normal o no normal, se debe ejecutar la prueba de normalidad, sugiere que los datos son un supuesto empleado en varias pruebas estadísticas que debe confirmarse de antemano para decidir si deben utilizarse o no, así como la hipótesis de que los datos siguen una distribución normal; la prueba de Kolmogorov Smirnov es una prueba estadística utilizada para determinar si una muestra de datos sigue una distribución normal. Es especialmente útil cuando se tiene una muestra grande (más de 50 observaciones) y se quiere verificar si los datos provienen de una población con una distribución normal.

Se utiliza la prueba de Kolmogorov Smirnov cuando se desea verificar si una muestra de datos sigue una distribución normal, especialmente cuando la muestra es grande. Esto puede ser relevante para aplicar pruebas paramétricas que asumen normalidad o para la selección adecuada de pruebas no paramétricas cuando la normalidad no está presente

Esta información es necesaria para elegir la prueba de hipótesis adecuada y proporcionar resultados precisos.

Para lo cual se planteó dos eventos que pueden ocurrir luego de la realización de las pruebas:

Ho: Los datos de Inteligencia emocional y desempeño laboral son normales en trabajadores asistenciales de un hospital público, Chimbote, 2023.

Ha: Los datos de Inteligencia emocional y desempeño laboral no son normales en trabajadores asistenciales de un hospital público, Chimbote, 2023

Donde el p-valor fue el método para decidir rechazar uno de los dos supuestos, y, además:

Si $\alpha \leq 0.05$ y/o 0.01 , se rechaza la H_0 , y se acepta la Hipótesis H_a y Si $\alpha > 0.05$, se acepta la H_0 , donde α es la significancia, con un nivel de confiabilidad del 95 % y/o 99%, y margen de error del 5 % (0.05) y/o 1% (0.01).

Tabla 7. Normalidad de los datos – Prueba de Kolmogorov Smirnov de la inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores asistenciales de un hospital público, Chimbote, 2023

	N	Estadístico de prueba	Sig. asin. (bilateral) ^c
Inteligencia emocional	155	0.106	0.000
Dimensión 1: Autorregulación	155	0.165	0.000
Dimensión 2: Motivación	155	0.103	0.000
Dimensión 3: Empatía	155	0.151	0.000
Dimensión 4: Habilidades sociales	155	0.106	0.000
Desempeño laboral	155	0.097	0.001

Nota: Información obtenida del programa SPSS ver27

Según los resultados de la prueba de normalidad mediante la prueba de Kolmogorov Smirnov, los datos de la inteligencia emocional en las dimensiones autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales, y el desempeño laboral, no siguen una distribución normal, como sus niveles de significación son menores o iguales a 0.01, se acepta la H_a (hipótesis alterna): Los datos de Inteligencia emocional y desempeño laboral no son normales en trabajadores asistenciales de un hospital público, Chimbote, 2023

Por lo tanto, se tomó la decisión de utilizar la estadística no paramétrica para realizar el análisis de las hipótesis mediante la prueba de Correlación de Spearman Brown entre la inteligencia emocional en las dimensiones autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales, y el desempeño laboral.

Pruebas Estadísticas

La correlación de Spearman Brown, es una medida de correlación no paramétrica que evalúa la relación monotónica entre dos variables, sin asumir que la relación sea lineal.

El coeficiente de correlación de Spearman Brown se denota como " r_{ho} " y puede variar entre -1 y 1. Los valores positivos de " r_{ho} " indican una correlación positiva, lo que significa que a medida que una variable aumenta, la otra también tiende a aumentar. Por otro lado, los valores negativos de " r_{ho} " indican una correlación negativa, lo que significa que a medida que una variable aumenta, la otra tiende a disminuir. Un valor de " r_{ho} " cercano a 1 indica una correlación positiva fuerte, mientras que un valor cercano a -1 indica una correlación negativa fuerte. Un valor de " r_{ho} " cercano a 0 indica que no hay una correlación clara entre las dos variables.

Prueba de hipótesis

Una hipótesis estadística, es una afirmación que se hace sobre el valor de uno o varios parámetros, la forma general de una distribución de utilizando datos de la muestra, es un método para decidir si se rechaza la hipótesis nula, la afirmación que se presume verdadera es la hipótesis nula, representada por H_0 , la aseveración que entra en conflicto con H_0 está representada por la hipótesis alternativa, o H_a . Sólo si las pruebas de la muestra indican que H_0 no es cierta, se rechazará en favor de la hipótesis alternativa. Se seguirá confiando en la validez de la hipótesis nula si la muestra no refuta sustancialmente. Por lo tanto, hay dos resultados que pueden derivarse de un análisis de prueba de hipótesis: rechazar H_0 o no rechazar H_0 (Rincón, 2019).

Decisión estadística

Es realizar suposiciones coherentes sobre la hipótesis nula (H_0) para determinar si se acepta o rechaza, se suele utilizar el p valor. La probabilidad de que la hipótesis nula sea correcta se denota con el símbolo p, ya que este método proporciona la prueba de que los fenómenos observados son probablemente la consecuencia de sucesos aleatorios (Mendenhall et al, 2010).

Donde el p-valor fue el método para decidir rechazar uno de los dos supuestos, y, además:

Si $\alpha \leq 0.05$ y/o 0.01 , se rechaza la H_0 , y se acepta la Hipótesis H_a y Si $\alpha > 0.05$, se acepta la H_0 ,

Donde α es la significancia, y el margen de error es del 5 %, con un grado de confiabilidad del 95 %.

Hipótesis general

H_0 : No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de una Hospital Público, Chimbote, 2023.

H_a : Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de una Hospital Público, Chimbote, 2023.

Tabla 8. *Correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de una Hospital Público, Chimbote, 2023.*

Rho de Spearman		Inteligencia emocional	Desempeño laboral
Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1.000	,250**
	Sig. (bilateral)		0.002
	N	155	155
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,250**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.002	
	N	155	155

Nota: Información obtenida del programa SPSS ver27

Se puede observar que la correlación de Spearman Brown entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales, es de $\rho = 0.250$ con probabilidad $p = 0.002$ es menor o igual que 0.01 (nivel de significancia del 1%), por lo que se acepta la hipótesis alternativa H_a , Existe relación significativa (positiva) entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de una Hospital Público, Chimbote, 2023.

Hipótesis Específica 1

H_0 : No existe relación significativa entre la inteligencia emocional en la dimensión autorregulación y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de una Hospital Público, Chimbote, 2023.

H_a : Existe relación significativa entre la inteligencia emocional en la dimensión autorregulación y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de una Hospital Público, Chimbote, 2023.

Tabla 9. *Correlación entre la inteligencia emocional en la dimensión autorregulación y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de una Hospital Público, Chimbote, 2023*

		Dimensión 1: Autorregulación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dimensión 1: Autorregulación	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.330
		N	155
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0.079
		Sig. (bilateral)	0.330
		N	155

Nota: Información obtenida del programa SPSS ver27

Se puede observar que la correlación de Spearman Brown entre la inteligencia emocional en la dimensión autorregulación y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales, es de $\rho = 0.079$ con probabilidad $p = 0.330$ es mayor que 0.05 (nivel de significancia del 5%), por lo que se acepta la hipótesis nula H_0 , No existe relación significativa entre la inteligencia emocional en la dimensión autorregulación y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de una Hospital Público, Chimbote, 2023.

Hipótesis Específica 2

H_0 : No existe relación significativa entre la inteligencia emocional en la dimensión motivación y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de una Hospital Público, Chimbote, 2023.

H_a : Existe relación significativa entre la inteligencia emocional en la dimensión motivación y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de una Hospital Público, Chimbote, 2023.

Tabla 10. *Correlación entre la inteligencia emocional en la dimensión motivación y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de una Hospital Público, Chimbote, 2023.*

			Dimensión 2: Motivación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dimensión 2: Motivación	Coeficiente de correlación	1.000	,181*
		Sig. (bilateral)		0.024
		N	155	155
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,181*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.024	
		N	155	155

Nota: Información obtenida del programa SPSS ver27

Se puede observar que la correlación de Spearman Brown entre la inteligencia emocional en la dimensión motivación y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales, es de $\rho = 0.181$ con probabilidad $p = 0.024$ es menor o igual que 0.05 (nivel de significancia del 5%), por lo que se acepta la hipótesis alterna H_a , Existe relación significativa (positiva) entre la inteligencia emocional en la dimensión motivación y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de una Hospital Público, Chimbote, 2023.

Hipótesis Específica 3

H_0 : No existe relación significativa entre la inteligencia emocional en la dimensión motivación y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de una Hospital Público, Chimbote, 2023.

H_a : Existe relación significativa entre la inteligencia emocional en la dimensión motivación y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de una Hospital Público, Chimbote, 2023.

Tabla 11. *Correlación entre la inteligencia emocional en la dimensión empatía y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de una Hospital Público, Chimbote, 2023.*

			Dimensión 3: Empatía	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dimensión 3: Empatía	Coeficiente de correlación	1.000	0.106
		Sig. (bilateral)		0.190
		N	155	155
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0.106	1.000
		Sig. (bilateral)	0.190	
	N	155	155	

Nota: Información obtenida del programa SPSS ver27

Se puede observar que la correlación de Spearman Brown entre la inteligencia emocional en la dimensión empatía y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales, es de $\rho = 0.106$ con probabilidad $p = 0.190$ es mayor que 0.05 (nivel de significancia del 5%), por lo que se acepta la hipótesis nula H_0 , No existe relación significativa entre la inteligencia emocional en la dimensión empatía y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de una Hospital Público, Chimbote, 2023.

Hipótesis Específica 4

H_0 : No existe relación significativa entre la inteligencia emocional en la dimensión habilidades sociales y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de una Hospital Público, Chimbote, 2023.

H_a : Existe relación significativa entre la inteligencia emocional en la dimensión habilidades sociales y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de una Hospital Público, Chimbote, 2023.

Tabla 12. *Correlación entre la inteligencia emocional en la dimensión habilidades sociales y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de una Hospital Público, Chimbote, 2023.*

			Dimensión 4: Habilidades sociales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dimensión 4: Habilidades sociales	Coefficiente de correlación	1.000	,250**
		Sig. (bilateral)		0.002
		N	155	155
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,250**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.002	
		N	155	155

Nota: Información obtenida del programa SPSS ver27

Se puede observar que la correlación de Spearman Brown entre la inteligencia emocional en la dimensión habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales, es de $\rho = 0.250$ con probabilidad $p = 0.002$ es menor o igual que 0.01 (nivel de significancia del 1%), por lo que se acepta la hipótesis alterna H_a , Existe relación significativa (positiva) entre la inteligencia emocional en la dimensión habilidades sociales y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de una Hospital Público, Chimbote, 2023.

Tabla 13. Características de los trabajadores asistenciales de una Hospital Público, Chimbote, 2023

Características		Recuento	%
Sexo	Femenino	128	82.6%
	Masculino	27	17.4%
Profesión	Enfermero	47	30.3%
	Medico	23	14.8%
	Técnico de enfermería	71	45.8%
	Obstetra	13	8.4%
	Otro	1	0.6%
Área de trabajo	Cirugía	19	12.3%
	Emergencia	29	18.7%
	Gineco-obstetricia	33	21.3%
	Medicina interna	17	11.0%
	Pediatría	16	10.3%
	Otros	41	26.5%
Total		155	100.0%

Nota: Información obtenida del programa SPSS ver27

Tabla 14. Estadísticas descriptivas de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de una Hospital Público, Chimbote, 2023

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Inteligencia emocional	155	40	92	57.12	6.494
Dimensión 1: Autorregulación	155	23	40	35.09	3.248
Dimensión 2: Motivación	155	31	61	40.25	3.711
Dimensión 3: Empatía	155	23	35	31.03	2.809
Dimensión 4: Habilidades sociales	155	40	92	57.12	6.494

Desempeño laboral	155	120	193	164.85	15.281
Dimensión 1: Calidad de servicio	155	42	65	53.15	5.452
Dimensión 2: Productividad	155	32	50	44.35	4.463
Dimensión 3: Toma de decisiones	155	19	35	27.59	3.689
Dimensión 4: Conocimientos	155	27	48	39.75	4.376

Nota: Información obtenida del programa SPSS ver27

Tabla 15. *Percentiles de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de una Hospital Público, Chimbote, 2023*

	Dimensión 1: Autorregulación	Dimensión 2: Motivación	Dimensión 3: Empatía	Dimensión 4: Habilidad des sociales	Inteligencia emocional	Dimensión 1: Calidad de servicio	Dimensión 2: Productividad	Dimensión 3: Toma de decisiones	Dimensión 4: Conocimientos	Desempeño laboral
1	25	31	24	41	41	43	34	20	28	126
2	27	31	25	44	44	43	35	20	31	131
3	28	32	25	46	46	43	35	21	31	134
4	29	33	25	46	46	43	35	21	31	135
5	30	34	26	46	46	45	35	22	31	140
10	30	36	27	48	48	46	37	23	34	143
15	31	36	28	51	51	47	39	24	34	147
20	32	38	29	52	52	47	41	24	36	150
25	33	38	29	52	52	49	41	25	36	154
30	34	38	29	54	54	49	42	25	37	156
35	34	39	30	55	55	50	43	26	38	160
40	35	40	31	56	56	52	44	26	39	161
45	36	40	31	56	56	53	45	27	39	163
50	36	41	32	57	57	54	45	27	41	166
55	36	41	32	58	58	54	46	28	41	170
60	36	41	32	60	60	55	46	29	42	172
65	37	42	32	60	60	56	47	29	42	172
70	37	42	33	62	62	56	47	29	43	176
75	37	42	33	62	62	57	48	31	44	177
80	38	43	34	62	62	59	48	31	45	178
85	38	44	34	63	63	60	49	31	45	182

90	39	45	34	65	65	60	50	33	45	185
95	40	45	35	65	65	62	50	34	45	187
100	40	61	35	92	92	65	50	35	48	193
N	155									
Media	35	40	31	57	57	53	44	28	40	165
Mediana	36	41	32	57	57	54	45	27	41	166
Moda	36	41	32	62	62	56	50	29	45	177
Desv. Desviación	3.2	3.7	2.8	6.5	6.5	5.5	4.5	3.7	4.4	15.3
Varianza	10.6	13.8	7.9	42.2	42.2	29.7	19.9	13.6	19.2	233.5
Rango	17	30	12	52	52	23	18	16	21	73
Mínimo	23	31	23	40	40	42	32	19	27	120
Máximo	40	61	35	92	92	65	50	35	48	193
Suma	5439	6238	4810	8854	8854	8239	6874	4277	6161	25551

Nota: Información obtenida del programa SPSS ver27

ANEXO 9:

CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para estimar la muestra se utilizó la siguiente fórmula: Población o porcentaje de una población finita (simple aleatoria) con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 8%.

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 * (N) + Z * p * q}$$

Dónde:

Z = Valor del nivel de confianza (95%), varianza de 1.96.

p = Proporción de referencia, cuando no se tiene un estudio previo se asume el 50%.

q = Proporción esperada.

e = Margen de error =0.05

N = Universo o población total= 422

e =155

ANEXO 10

AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACION EN EL HOSPITAL LA CALETA



Unidad de Apoyo a la
Docencia e Investigación

"AÑO DE LA UNIDAD DE LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Chimbote, 11 de diciembre del 2023

OFICIO N° 3603 -2023-HLC-CH/UADI.

Señor Dr.
Andrés Alberto RUIZ GOMEZ
Jefe de la Escuela de posgrado
Universidad César Vallejo
CHIMBOTE.-

ASUNTO: FACILIDADES PARA TRABAJO DE INVESTIGACION.

REF. : - Carta S/N° (14/11/2023).

Presentándole mi cordial saludo me dirijo a su Despacho, para manifestarle en atención a vuestro documento de la referencia, nuestra autorización a brindar facilidades a vuestro alumna: **Kehit Karlit ALVARADO ASCATE** del Programa de Maestría en Gestión de Servicios de Salud, para el desarrollo de su Trabajo de Investigación (Tesis) titulado **"Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores asistenciales de un hospital público, Chimbote, 2023"** con la respectiva aplicación de Encuestas en nuestro Hospital y acceso a información para su estudio de investigación.

Recordándole que toda información del personal y/o paciente debe ser consignada de forma anónima salvaguardando la confidencialidad de su información.

Agradeciendo que al finalizar el trabajo de investigación, la mencionada alumna nos haga llegar los resultados de este estudio de investigación.

Sin otro particular, me suscribo de Ud.,

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
UNIDAD EJECUTORA 404 - SALUD LA CALETA
HOSPITAL "LA CALETA" - CHIMBOTE
Dr. Richard Pedro Mendosa Orellana
D.M.P. 89978 ANS 37231 DNI: 21488614
DIRECTOR EJECUTIVO

RPMO/ ~~14/12/23~~
Ch-11-17-2023
c.c.: - Arch.

ANEXO 11

PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL PÚBLICO



MINISTERIO DE SALUD
GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
DIRECCION REGIONAL DE SALUD ANCASH



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL LA CALETA

PERSONAL	NOMBRADO Y CONTRATADO 276	CAS
MEDICOS	67	33
ENFERMERAS	89	59
OBSTETRAS	28	5
TEC. ENFERMERIA	92	49
TOTAL	276	146
		422

Fuente: Unidad de Recursos Humanos del Hospital la Caleta, 2023.



GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL LA CALETA
OFICINA DE PERSONAL
Lic. Lidu Marlene Suarez Bermudez
CLAV. N. 2023-26
JEFE DE LA UNIDAD DE PERSONAL