



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Inteligencia emocional y el desempeño laboral en el Centro  
Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud  
2017

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

**Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTOR:**

Br. Villanueva Japa, Rossé María

**ASESOR:**

Dra. Cadenillas Albornoz, Violeta

**SECCIÓN**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Calidad de las prestaciones asistenciales

**PERÚ - 2017**

---

Dr. Juan Mendez Vergaray

Presidente

---

Dr. Edwin Martinez López

Secretario

---

Dra. Cadenillas Albornoz, Violeta

Vocal

### **Dedicatoria**

A Dios, por ser mi creador, bendecir e iluminar mi vida, por darme la sabiduría para cumplir este sueño, por ser mi proveedor y mi refugio.

A mis Padres, Pedro y Rosalía, por darme la vida y cuidar de mí todo el tiempo, por todo su amor incondicional.

A mí amada hija Massiel, por ser mi mayor motivación en la vida, y el motor de mi superación diaria

### **Agradecimiento**

A los docentes de la Unidad de Posgrado de la Maestría en Gestión en Servicios de Salud de la UCV, por su contribución en mi formación académica.

Al personal de salud del “Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional - Essalud”, que participaron como sujetos de investigación y me facilitaron la recolección de información.

## Declaración Jurada

Yo, Rosse Villanueva Japa, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión en Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Inteligencia emocional y el desempeño laboral en el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional–Essalud 2017”, presentada, en 153 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

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

Lima, 27 de Mayo del 2017

---

Rosse Villanueva Japa

DNI: 41219104

## Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Lima presento la Tesis titulada: Inteligencia emocional y el desempeño laboral en el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – Essalud 2017; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Maestro en Gestión de los servicios de la salud

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea tomada en cuenta para su evaluación y aprobación.

La autora

## Lista de contenido

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Lista de contenido	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. Introducción</b>	
1.1 Antecedentes	15
1.1.1 Antecedentes internacionales	15
1.1.2 Antecedentes nacionales	18
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	20
1.2.1 Variable inteligencia emocional.	20
1.2.2 Variable desempeño laboral	37
1.3 Justificación	52
1.4 Problema	54
1. 4. 1 Realidad Problemática	54
1.5 Hipótesis	57
1. 5. 1 Hipótesis general	57
1.6 Objetivos	58
1. 6. 1. Objetivo general	58
1. 6. 2. Objetivos específicos	58
<b>II. Marco metodológico</b>	
2.1 Variables	60

2.2	Operacionalización de variables	61
2.3	Metodología	62
2.4	Tipos de estudio	63
2.5	Diseño	63
2.6	Población, muestra y muestreo	64
2.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	65
2.8	Métodos de análisis de datos	69
<b>III.</b>	<b>Resultados</b>	71
3,1	Descripción de variables	72
3.2	Contrastación de hipótesis	83
<b>IV.</b>	<b>Discusión</b>	91
<b>V.</b>	<b>Conclusiones</b>	94
<b>VI.</b>	<b>Recomendaciones</b>	97
<b>VII.</b>	<b>Referencias</b>	99
<b>VIII.</b>	<b>Anexos</b>	104
Anexo A.	Matriz de consistencia	105
Anexo B.	Matriz de operacionalización de variables	106
Anexo C.	Instrumentos	108
Anexo D.	Documentos de validación	112
Anexo E.	Certificados de validez	116
Anexo F.	Base de datos de la confiabilidad de variables	137
Anexo G.	Base de datos	141
Anexo H.	Artículo científico	143
Anexo I.	Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ	151
Anexo J.	Consentimiento informado	152



## Lista de tablas

		Página
Tabla 1	<i>Cuadro comparativo según modelo teórico de la inteligencia emocional</i>	32
Tabla 2	<i>Operacionalización de la variable inteligencia emocional</i>	61
Tabla 3	<i>Operacionalización de la variable desempeño laboral</i>	62
Tabla 4	<i>Baremos de la variable inteligencia emocional</i>	67
Tabla 5	<i>Baremos de la variable desempeño laboral</i>	68
Tabla 6	<i>Validez de contenido del instrumento</i>	67
Tabla 7	<i>Nivel de confiabilidad del instrumento inteligencia emocional y desempeño laboral</i>	69
Tabla 8	<i>Distribución de datos de la variable inteligencia emocional de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.</i>	72
Tabla 9	<i>Distribución de datos de la dimensión autoconocimiento de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017</i>	73
Tabla 10	<i>Distribución de datos de la dimensión autorregulación de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.</i>	74
Tabla 11	<i>Distribución de datos de la dimensión motivación de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.</i>	75
Tabla 12	<i>Distribución de datos de la dimensión empatía de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017</i>	76
Tabla 13	<i>Distribución de datos de la dimensión habilidades sociales de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.</i>	77
Tabla 14	<i>Distribución de datos de la variable desempeño laboral de los</i>	78

	<i>trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.</i>	
<i>Tabla 15</i>	<i>Distribución de datos de la dimensión calidad de trabajo de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.</i>	79
<i>Tabla 16</i>	<i>Distribución de datos de la dimensión responsabilidad de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.</i>	80
<i>Tabla 17</i>	<i>Distribución de datos de la dimensión trabajo en equipo de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.</i>	81
<i>Tabla 18</i>	<i>Distribución de datos de la dimensión compromiso institucional de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.</i>	82
<i>Tabla 19</i>	<i>Correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.</i>	83
<i>Tabla 20</i>	<i>Correlación entre autoconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.</i>	85
<i>Tabla 21</i>	<i>Correlación entre autorregulación y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.</i>	86
<i>Tabla 22</i>	<i>Correlación entre motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.</i>	87
<i>Tabla 23</i>	<i>Correlación entre empatía y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.</i>	88
<i>Tabla 24</i>	<i>Correlación entre habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.</i>	89

## Lista de figuras

		Página
<i>Figura 1</i>	Barras de la variable inteligencia emocional de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.	72
<i>Figura 2</i>	Barras de la dimensión autoconocimiento de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.	73
<i>Figura 3</i>	Barras de la dimensión autorregulación de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud	74
<i>Figura 4</i>	Barras de la dimensión motivación de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.	75
<i>Figura 5</i>	Barras de la dimensión empatía de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.	76
<i>Figura 6</i>	Barras de la dimensión habilidades sociales de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.	77
<i>Figura 7</i>	Barras de la variable desempeño laboral de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017	78
<i>Figura 8</i>	Barras de la dimensión calidad de trabajo de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.	79
<i>Figura 9</i>	Barras de la dimensión responsabilidad de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud	80
<i>Figura 10</i>	Barras de la dimensión trabajo en equipo de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud	81
<i>Figura 11</i>	Barras de la dimensión compromiso institucional de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.	82

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017; la muestra estuvo constituida por 50 profesionales (26 enfermeras y 24 médicos) del Centro Regulador De Urgencias Y Emergencias Nacional (CRUEN), siendo un muestreo no probabilístico censal puesto que se tomó a toda la población.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de tipo básica descriptivo y correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento cuestionario para ambas variables con una escala de Likert, que brindaron información acerca de la las variables de estudio y sus dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

A través de los resultados obtenidos se observó que en la tabla 8 y figura 1 el 24.00% de los entrevistados presentan una inteligencia emocional en un nivel bueno, el 48.00% presentan un nivel regular y un 28.00% un nivel malo, también se evidencia en la tabla 14 y figura 7 que el 32.00% de los entrevistados presentan un desempeño laboral en un nivel eficiente, el 46.00% presentan un nivel regular y un 22.00% un nivel deficiente. Con respecto a la correlación de las variables se obtuvo en la tabla 19 la variable inteligencia emocional está relacionada directa y positivamente con la variable desempeño laboral, según la correlación de Spearman de 0. 527 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general y se rechaza la hipótesis nula.

*Palabras clave.* Inteligencia emocional, desempeño laboral, motivación, habilidades sociales, empatía, autoconocimiento, autorrealización.

## Abstract

The present research aimed to determine the relationship between emotional intelligence and work performance of workers of the National Emergency and Emergency Regulatory Center - EsSalud 2017; The sample consisted of 50 professionals (26 nurses and 24 doctors) of the National Emergency and Emergency Regulatory Center (CRUEN), being a non-probabilistic census sample since it was taken to the entire population.

The method used in the investigation was the hypothetical deductive, this research used for its purpose the non-experimental design basic of descriptive and correlational type, which collected the information in a specific period, that was developed when applying the instrument questionnaire for both variables with a scale Of Likert, who provided information about the study variables and their dimensions, the results of which are presented graphically and verbatim.

Through the results obtained, it was observed that in Table 8 and Figure 1, 24.00% of the respondents presented an emotional intelligence at a good level, 48.00% presented a regular level and 28.00% presented a bad level. Table 14 and Figure 7 show that 32.00% of the respondents present a job performance at an efficient level, 46.00% have a regular level and 22.00% have a poor level. With respect to the correlation of the variables was obtained in table 19 the variable emotional intelligence is directly and positively related to the labor performance variable, according to the Spearman correlation of 0.527 represented this result as moderate with a statistical significance of  $p = 0.001$  being less than 0.01. Therefore, the general hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

*Key words:* Emotional intelligence, work performance, motivation, social skills, empathy, self-knowledge, self-realization.

# I. Introducción

## **1.1 Antecedentes**

De acuerdo con Arias (2004), los antecedentes se asocian a aquellas labores de investigación que preceden a un estudio, es decir, son tratados en donde se trabajan con similares variables o se estipulan objetivos símiles; asimismo, son base para el experto y le faculta realizar analogías y adquirir nociones acerca de cómo se trabajó la problemática anteriormente.

### **1.1.1. Antecedentes internacionales.**

Cordero (2015) en su estudio *Estrés laboral, fuentes de estrés e inteligencia emocional en los trabajadores del centro de Urgencias y Emergencias 112 de Extremadura*, cuyo objetivo es analizar los niveles de estrés en el trabajo, las principales fuentes de estrés que tiene en el desarrollo de sus funciones, detectar con las destrezas de la inteligencia emocional, las actuaciones y estrategias para contribuir a la mejora de su desarrollo profesional, la población estuvo conformada por 39 hombres y 52 mujeres. Es un estudio descriptivo correlacional, Los instrumentos de evaluación utilizados son: Fuente de Estrés específicos, Encuesta para diagnosticar el estrés laboral EDE, Cuestionario de Inteligencia Emocional TMMS-4. Los resultados obtenidos confirman que los profesionales de este centro coordinador, perciben unos niveles medios de estrés procedentes tanto generales como de las fuentes específicas en el trabajo. La responsabilidad sobre otros y el conflicto de rol son las dimensiones más elevadas.

Figuroa (2015) en su trabajo titulado *Vinculación entre la cultura en las organizaciones y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de una entidad gubernamental*, Guatemala de la Asunción. La finalidad primordial fue encontrar la asociación entre la cultura en organizaciones y el desempeño en el trabajo de los empleados de una entidad gubernamental. Esta investigación de tipo correlacional, la investigación se efectuó con un equipo de 47 colaboradores de una agencia, con edades que varían entre los 18 y 50 años, de distinto sexo. Según las deducciones conseguidas se determinó que la cultura en organizaciones no se asocia con en el desempeño en el trabajo de los empleados en la entidad gubernamental a estudiar, de esta manera, se aceptó la hipótesis

nula ( $H_0$ ) y se reafirmó que no hay distinción estadística de significancia del 0.05 entre la cultura en organizaciones y el desempeño en el trabajo de los empleados de la entidad; en otras palabras, una variable no repercute en la otra. Se sugirió establecer métodos que fomenten el apego a la cultura en organizaciones y susciten el desempeño efectivo de los empleados, con la finalidad de distinguir y continuar fomentando los valores en la cultura así como el óptimo desempeño para fortalecer ambos elementos, buscando que el empleado se sienta parte primordial de la organización gubernamental y este satisfecho de formar parte de la institución.

Restrepo (2013) en su estudio sobre *Repercusión de la inteligencia emocional en el desempeño en el trabajo de los practicantes de la Universidad ICESI*, cuya finalidad fue determinar la repercusión que la inteligencia emocional posee en el desempeño en el trabajo en los practicantes de la Universidad ICESI. La población estuvo conformada por 616 estudiantes. Los instrumentos que se utilizaron fueron diseñados por un grupo de asesores de facultad para recopilar el análisis de desempeño de los alumnos cuando se hubo culminado el semestre de prácticas. Es un estudio descriptivo correlacional. Los resultados fueron los siguientes: Que impera una correlación superior al 65 % a partir de la inteligencia emocional y el desempeño en el trabajo; asimismo, los elementos de la inteligencia emocional que mayormente se relacionan con la evaluación habitual del desempeño son: la autorregulación con un 72% , el autoconocimiento con 67% y el seguimiento de la asociaciones con un 67 %; de acuerdo a estas deducciones, los elementos de la inteligencia emocional con menor correlación que se relacionan con el desempeño en el trabajo son: la empatía con un 57% de correlación y la automotivación con un 64%. Además, se halló que existe una alta asociación con un 69% entre el elemento de autoconocimiento y la habilidad para solucionar conflictos que emanan de las labores, por último, se halló que este elemento posee una asociación del 67% con la eficacia de las labores.

Liébana (2012) en su estudio sobre *Inteligencia emocional y articulación en el trabajo en colaboradores de la Entidad San Camilo*, se refirió a que las instituciones están vinculadas un buen tiempo con el fomento de la salud y la



complacencia de los colaboradores. A partir de este conocimiento se ejecutó esta investigación; la finalidad fue detallar y evaluar las relaciones que imperan con las variables inteligencia emocional y vínculo laboral. La población fue de 150 colaboradores de la entidad San Camilo. Las herramientas de análisis usados fueron el escalafón de Inteligencia Emocional (EIE-33), el escalafón de Inteligencia Emocional (EIE-25), el Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) y el listado de Utrecht Work Engagement Scale (UWES). Fue una investigación descriptiva correlacional. En los colaboradores de la Entidad San Camilo se encontró relación entre la inteligencia emocional y el vínculo laboral. De esta manera, la inteligencia emocional, concebida como la habilidad para obtener destrezas o aptitudes para adaptarse a los requerimientos facultativos, fortalece un aspecto de la mente positivo asociado con las labores y ello trasciende en la condición de asistencia y en la salud de los usuarios atendidos.

Pereira (2012) en su investigación sobre *Grado de inteligencia emocional y su repercusión en el desempeño en el trabajo*, en donde se experimentó con los colaboradores de la Institución Servipuertas S.A. de la Localidad Quetzaltenango. El estudio se ejecutó con 36 colaboradores de la Institución Servipuertas S.A y se planteó como hipótesis a investigar que la inteligencia emocional repercute en el desempeño en el trabajo del colaborador y se analizó a través del test de inteligencia emocional T.I.E.=G. y un listado de análisis de desempeño realizado según la técnica de graduaciones gráficas. Asimismo, se aplicó la técnica de estudio descriptivo y se determinó que los colaboradores de la Institución tienen un grado de inteligencia emocional promedio, lo que significa que tienen un excelente manejo de las condiciones hostiles en las que se desarrollan, el 72% son superiores a la categoría promedio, al mismo tiempo, se explicó que el 81% de los analizados están en un óptimo rango de desempeño que colma las perspectivas de la institución. De acuerdo a las deducciones conseguidas a través del factor correlacional de Pearson se definió una correlación baja, la que manifiesta que la inteligencia emocional no repercute en el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la institución.

### **1.1.2. Antecedentes nacionales.**

Damián y Villarroel (2015) presentaron la tesis titulada *Inteligencia de las emociones y desempeño del profesor en el método de instrucción y educación, Lima*. La finalidad fue hallar la asociación entre el grado de inteligencia de las emociones y desempeño del profesorado en el método de instrucción y educación, en la facultad de Agropecuaria y Nutrición de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle Chosica, Ciclo 2010- I- 2010- II. Este estudio fue descriptivo y correlacional. Esa investigación revolió hallar la asociación entre el grado de inteligencia de las emociones y desempeño del profesorado en el método de instrucción y educación. Se demostró que impera relación entre la Inteligencia de las emociones y el desempeño del profesorado.

Maldonado (2014) en su estudio titulado: *La inteligencia emocional y la interrelación enfermera -paciente del servicio de Medicina III del Hospital Guillermo Almenara 2009*, propone como finalidad hallar los elementos de la inteligencia emocional que preponderan en la asociación enfermera y usuario en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen de nivel III. El método de esta investigación fue correlacional y transversal; con una población intencional, constituida por veinte enfermeras y cuarenta pacientes internados, siendo la herramienta usada la “prueba de Bar-On” para las enfermeras y un listado de preguntas para opinar utilizados en usuarios.

Lactayo de la torre (2013) en su estudio titulado *Grado de inteligencia emocional del experto en enfermería, Hospital De Emergencia José Casimiro Ulloa*, buscó observar como la enfermera utiliza la inteligencia emocional en las diversas áreas que trabaja en estos tipo de urgencias, cuya finalidad fue hallar el grado de inteligencia emocional de las enfermeras del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa; respecto a la metodología, es una investigación cuantitativa y descriptiva, prospectiva y transversal, la población fue de 84 enfermeras que brindan asistencia y la muestra se conformó por 68 enfermeras que concentraron los principios de selección, la herramienta para recopilar la data se obtuvo mediante la prueba de BA-RON, la cual presentó un nivel de verificación y

confiabilidad de 0.93, la aplicación de la prueba se ejecutó previo acuerdo con las dirigentes de cada asistencia para interponerse en los itinerarios con el fin que no perturben sus roles y con la aprobación notificada de cada experto de enfermería.

Janampa y Pisconte (2012) en su tesis titulada *Inteligencia emocional y compromiso en organizaciones en la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público del Ministerio de Economía y Finanzas, 2014*, Lima. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional en la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público del Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2014. El método usado para ejecutar este estudio fue el hipotético deductivo de tipo descriptivo y de diseño no experimental correlación, transversal. La población en esta investigación está formada por 80 trabajadores de la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público del Ministerio de Economía y Finanzas. Mediante la utilización de instrumentos validados por especialistas, se calculó la confiabilidad de los mismos, utilizando dichos instrumentos y se tuvo como resultado una confiabilidad 0.889 para la variable "X" y 0.697 para la variable "Y". Se ejecutó el test de hipótesis por variables, teniendo como deducción para el caso de la primera hipótesis un valor de 0.980 de acuerdo al test de estadística de Spearman, denegando la H0 debido a que la cuantía de  $p = 0,000 < 0,05$ . Por ende, se acepta la hipótesis 1 y se demuestra que impera asociación significativamente fuerte entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional en la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público del Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2014. La correlación se encuentra en el nivel fuerte al 0.980, de acuerdo al factor correlacional de Spearman.

Arias (2012) presentó la tesis titulada *Inteligencia emocional y desempeño en el trabajo de los colaboradores de una organización del Perú*, Lima. La finalidad fue establecer la asociación entre los grados de inteligencia emocional de los colaboradores en una institución del Perú y su desempeño en el trabajo. La metodología usada fue descriptiva y explicativa. Se empleó un listado de preguntas a una muestra de 187 colaboradores de diferentes unidades de la organización, encontrándose cuatro variables para valorar la inteligencia

emocional: conocimiento propio, motivación por sí mismo, autocontrol y autocontrol de las vinculaciones interpersonales. Deducciones: La asociación fue verdaderamente proporcional entre las variables inteligencia emocional y desempeño del colaborador en todas las casuísticas. Resoluciones: Los colaboradores de las unidades álgidas de la organización, como fundición, tienen un grado pobre de inteligencia emocional, a comparación de otras unidades que poseen un óptimo desempeño como construcción metálica, cuyo grado de inteligencia emocional es cuantiosamente alta.

## **1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística**

### **1.2.1. Variable inteligencia emocional.**

#### ***Definición de inteligencia emocional.***

Según Goleman (2010) mencionó que:

La inteligencia de las emociones son aquellas destrezas como la capacidad de motivarse y perseverar ante los desánimos, dominar el impulso y prorrogar la gratitud, controlar el humor e impedir que las perturbaciones reduzcan la habilidad de pensar, demostrar empatía y cobijar anhelos. (p.54).

Realizó un vasto estudio sobre las nociones de inteligencia de las emociones utilizado en las labores y demostró que los que desean alcanzar grados elevados en las instituciones tienen un óptimo control de las emociones, se automotivan y son causantes de exaltación. Conocen del trabajo en grupo, poseen decisión y consiguen intervenir en los cambios de ánimo de sus colegas.

Por otro lado Bar-On y Parker (2000) mencionaron que:

La inteligencia emocional se detalla como una serie de habilidades emocionales, propias e interpersonales que repercuten en la facultad de la persona para enfrentar los requerimientos y las amenazas del

contexto. En ese sentido, la inteligencia emocional es un elemento primordial para determinar el triunfo en la vida e influir de manera directa en la tranquilidad emocional de la persona. (p.85)

Según Gardner (2003) explicó:

La inteligencia es la capacidad primordial para solucionar complicaciones o para fabricar bienes que son de valor en un medio cultural o en una agrupación establecida. La habilidad para solucionar conflictos admite afrontar un evento en el cual se busca una finalidad, así como establecer la manera adecuada que ayude a alcanzar dicho fin. La elaboración de un bien cultural es importante en roles como la obtención y la transferencia de nociones o la manifestación de los discernimientos o emociones propias. La actividad primordial de la inteligencia no solamente es saber, sino manejar la conducta para solucionar conflictos de la vida común con efectividad. Además, la inferencia equívoca sobre la inteligencia que se asoció a la resolución de temas de matemática o física pasó a tomarse en cuenta las habilidades personales de solucionar conflictos que perturban la felicidad de los individuos o a la óptima armonía en sociedad. (p.4)

También, Berrocal y Extremera (2006) haciendo un análisis de la definición propuesta Mayer y Salovey (1997), ensayan una definición más operativa al señalar que inteligencia emocional es:

La destreza de los individuos para reconocer y descubrir los sentimientos de manera adecuada y certera, así como la facultad para entenderlos y percibirlos de la mejor forma y la habilidad para moderar y cambiar el ímpetu de ellos mismos o de los otros individuos. Estos estudiosos sin desestimar la relevancia de las particularidades cognitivas, tomaban en cuenta el peso fundamental de algunos elementos llamados no cognoscitivos, en otras palabras, elementos relacionados al afecto, emociones, el interior y lo social

como presagiadores apropiados de las capacidades para adaptarse y tener éxito. (p.47)

Por su parte Bar-On (1997) mencionó que:

La Inteligencia de las emociones es la agrupación de destrezas propias, de emociones y sociales, así como de habilidades que repercuten en la capacidad de adaptación y la manera de afrontar los requerimientos y las amenazas del entorno. De esta manera, la inteligencia no cognoscitiva es un elemento preponderante en la autodeterminación para alcanzar el éxito en la vida, repercutiendo de manera directa en el beneplácito general y la tranquilidad emocional. (p.38)

### ***Enfoque teórico de inteligencia emocional.***

#### *Modelo de Mayer, Salovey y Caruso.*

La inclinación de Mayer, Salovey y Caruso (2004) por estudiar la relación entre emoción y cognición viene influenciada por la inquietud que manifiestan ciertos estudiosos por relacionar la psiquis y la razón. Por ello, a inicios de los ochenta los psicólogos comienzan a investigar sobre las relaciones entre discernimiento y emociones.

Mayer *et al.* (2004) indicaron:

Las emociones y la cognición son fragmentos del pensamiento, que circunscribe la motivación, la estima y el saber, que ayudan a revelar la manera de ejecución. Ellas están dispuestas desde un grado inferior hasta el superior o máximo. El engranaje motivacional es parte del pensamiento que se encarga de lo interno y controla el cuerpo con los signos biológicos preponderantes para emitir mandato a toda la mente. (p. 54)

Las emociones, asimismo, son intrínsecas debido a que las impresiones pueden ser privadas y aumentan como réplica frente a otras pruebas internas de asociaciones con otros individuos y circunstancias.

Cuando Mayer *et al.* (2001), elaboraron su hipótesis acerca de la inteligencia de las emociones y se basan en dos factores: las emociones y la inteligencia. Seguidamente se describirá de manera breve lo primordial de cada factor.

*Motivación, emoción e inteligencia.*

A partir de la trilogía de motivación-emoción-cognición, las estimulaciones elementales se desenvuelven en función a respuestas internas del cuerpo y manifiestan sensaciones como apetencia, sed, el vínculo en sociedad y las ansias sexuales. Mayer *et al.* (2001) “La motivación es el encargado de regir el organismo para ejecutar acciones sencillas con el fin de saciar la supervivencia y deseos reproductivos. En su manera elemental, la motivación continúa o permanece durante cierto tiempo para satisfacer de una manera determinada” (p.78).

En ese sentido Mayer *et al.* (2001) precisaron:

Las emociones se encuentran activas en los comportamientos de todos los mamíferos y se usan para especificar y afrontar los retos que suscitan en los lazos entre las personas y el medio. De esta manera, el enfado se presenta como respuesta ante un atropello. (p.82)

El miedo es una forma de actuar frente a un peligro. Las emociones no son estáticas, sino que se manifiestan frente a riesgos externos en los vínculos (o apreciaciones internas de estos vínculos); asimismo, cada emoción establece diversas conductas elementales en respuesta a los vínculos, de esta manera, el miedo origina la colisión o la fuga. No obstante, las emociones son más elásticas que la motivación y con menor elasticidad que el conocimiento.

El conocimiento, el último factor de la trilogía, admite que el organismo aprenda del medio y solucione conflictos en circunstancias desconocidas. Esto se realiza para retribuir los motivos o mantener las emociones buenas.

La cognición circunscribe instrucción, retención y solución de conflictos. Involucra elasticidad y voluntad de procesamiento de la data, cimentada en la instrucción y retención.

Mayer *et al.* (2001) Estos tres factores son parte de los atributos del temperamento. Asimismo, la motivación interactúa con las emociones y éstas lo realizan con los conocimientos. Por ejemplo, la motivación se relaciona con la emoción cuando se anulan los deseos dirigidos a aumentar la furia y la provocación. Las emociones se relacionan con el conocimiento cuando el buen estado de ánimo incita al individuo a pensar de manera positiva.

Así, se espera que la relación entre emoción y conocimiento conlleve a la inteligencia de las emociones. Por tal motivo, es importante diferenciar entre motivaciones elementales (emoción y conocimiento) y sus relaciones. Los tres factores están asociados en roles de mayor complejidad en el temperamento, no obstante, no se debe mencionarlas de manera apartada. Además, el concepto de inteligencia de emociones involucra la confluencia de la emoción y el conocimiento. Por tal motivo Mayer *et al.* (2001) “manifestaron que lo más relevantes es que las emociones, no solo supone una réplica mental fundada frente a un acontecimiento, sino que contemplan factores psicológicos, experimentales y de conocimiento, entre otros” (p.86).

#### *Modelo de Bar-On.*

Bar-On (1997), diseñó su teorema basado en las investigaciones de Marie Jahoda, quien por la década de los 50, provocó un aliciente entre los estudiosos por investigar las percepciones y nociones de la salud mental y la tranquilidad psicológica, perseverando en su tratado por no hacer hincapié en temas psicopatológicos.

Grajales (2000) “explicó que es a partir de los seis factores de tranquilidad psicológica, descritos por Jahoda, cuando Bar-On propuso un conjunto de elementos de temperamentos asociados con la tranquilidad psicológica” (p. 87).



En aquel momento, se conceptualizó el 'cociente de inteligencia de las emociones', vital para su listado de preguntas (Bar-On, 1997).

Bar-On (2005), ha referido que la base de teoría de su prototipo se fundamenta en los teoremas siguientes:

- a) En el teorema de Darwin, quien recalcó la preponderancia de las emociones como mecanismo para sobrevivir y adaptarse.
- b) En el teorema de Thorndike acerca de la inteligencia social.
- c) En el teorema de Weschler acerca de la relevancia de los elementos no eruditos de la inteligencia.

Bar-On (2005), supuso que su teorema de inteligencia de emociones tendría que incorporar como mínimo los siguientes temas:

- a) Habilidad de identificar, comprender y manifestar emociones y sensaciones.
- b) Habilidad de comprender cómo los demás perciben para estrechar vínculos.
- c) Habilidad de dirigir y dominar emociones
- d) Habilidad de dirigir la reforma, amoldarse y solucionar conflictos de índole interpersonal.
- e) Habilidad de crear una sensación positiva y permanecer motivado por sí mismo.

Desde estos cinco elementos, Bar-On (2005), propuso:

Lo que llama inteligencia socio-emocional, que se refiere a un fragmento que representa la relación entre las habilidades de las emociones y en sociedad, las cuales establecen el nivel de efectividad en que nos comprendemos a nosotros mismos y nos pronunciamos, así surge la pregunta cómo comprender a los demás sin vincularnos y qué hacer ante los requerimientos diarios. (p. 54)

Un individuo con inteligencia emocional es aquel que posee la capacidad de identificar y manifestar sus emociones, comprender de manera positiva el respeto a uno mismo y el que conoce cómo potenciar sus habilidades y organizar vidas suficientemente adecuadas. (Bar-On, 2005)

El individuo con inteligencia emocional sabe comprender la forma en que los demás se perciben y es idóneo para establecer y conservar vínculos interpersonales que son encargados de la complacencia mutua sin conllevar a la dependencia. (Bar-On, 2005)

El individuo con inteligencia emocional es generalmente alegre, elástico, equilibrado y exitoso al momento de solucionar conflictos y afrontar el estrés, sin salirse del rumbo. (Bar-On, 1997)

Por ende, para Bar-On (2005) la inteligencia de emociones presenta tres etapas: intrapersonal, interpersonal y, administración del cambio. En la habilidad intrapersonal, la persona manifiesta ciertas destrezas que le conlleva a tomar consciencia de sí mismo, comprender los puntos críticos y enérgicos de sí mismo, y pronunciar las ideas y pasiones de una manera no destructora (asertividad). Ahora, en una etapa interpersonal, la persona se observa como un ente social y con inteligencia emocional, alcanza la habilidad de comprender las emociones, las conmociones y deseos de los demás.

Esto hace que la persona establezca y mantenga vínculos de cooperación de manera productiva y de complacencia mutua. La tercera etapa radica en dirigir con efectividad el cambio del individuo, de la sociedad y el medio de una manera objetiva y elástica, afrontando situaciones de manera inmediata para resolver conflictos y decidir por una opción.

#### *Modelo de Salovey y Mayer.*

Salovey y Mayer (1997), consideraron que “la inteligencia de las emociones se fundamenta a través de destrezas y mecanismos que se envuelven dentro de dos extensas unidades” (p.23).

Por una parte, la experimental, que se refiere a la habilidad de observar, argumentar y maniobrar datos de las emociones, sin que sea importante comprender la información. Por otro lado, la unidad estratégica constituye la habilidad para comprender y administrar las emociones, sin premura de una óptima apreciación de los sentimientos o una vasta comprobación de las mismas. Cada una de estas unidades, se fracciona en dos “bifurcaciones”. (Salovey y Mayer, 1997)

#### *Apreciación emocional.*

Es la unidad más elemental y es la facultad de reconocer las emociones de uno mismo y las de los demás (elementos físicos y cognoscitivos); por ejemplo, poder reconocer la honestidad o deshonestidad de los términos emocionales, así como la habilidad de manifestar emociones (y deseos) en el terreno y manera adecuada. Teniendo como referencia los tratados sobre las emociones que se han realizado en biología y psicología del progreso. Además, Mayer y Salovey (1997) sostuvieron que la cantidad de emociones elementales es mundial, de tal manera que los aspectos como el regocijo, desánimo, disgusto y aprensión, han sido mundialmente reconocidos en los individuos.

#### *Facilitación emocional.*

Se refiere a la habilidad de diferenciar entre las diversas emociones que uno está teniendo, y reconocer la repercusión de éstas sobre el mecanismo de la mente. De esta manera, se dirige la atención a la información preponderante, seleccionado entre los sentimientos que simplifican el mecanismo de la mente. La facilitación involucra el entendimiento cognitivo de prácticas emocionales elementales.

Mayer *et al.* (1997) indicaron:

La preponderancia y repercusión que las emociones logran en las mentalidades, por ejemplo, existe información y teorema que han definido que ciertas emociones son primordiales al momento de acceder que algunas variedades de creatividad broten. (p.29)

Tanto las capacidades concernientes a la rama de apreciación de emociones, como el entendimiento emocional (ambas correspondientes a la unidad de experimento) está angostamente vinculada, de tal manera que sin el propicio progreso de alguna de ellas, no sería factible desplegar lo demás; en otras palabras, si no somos capaces de reconocer nuestros sentimientos ¿cómo podríamos uniformizarlas?

### *Comprensión emocional.*

Esta unidad se refiere a la comprensión de las emociones, y a la información que éstas sobrellevan. Por ejemplo, la alegría generalmente exterioriza una necesidad de regocijarse con los demás, el enfado revela una necesidad de ofensiva o perjudicar a los demás, el miedo es un necesidad de dispersarse, etc. Cada emoción soporta su propio esquema de probables mensajes y labores relacionados con éstos.

Salovey y Mayer (1997) indicaron:

Un mensaje de disgusto podría representar que los sentimientos particulares se han llevado a cabo de manera no justa. El enfado se relaciona, en cambio, con una agrupación determinada de hechos factibles como: buscar la paz, arremeter, desear gratificación y represalia o contrarrestar para conseguir la tranquilidad. (p.33)

Comprender mensajes de emociones y las operaciones relacionadas con ellos, es un factor preponderante de esta unidad de destrezas.

Ahora bien, es primordial poder diferenciar entre emociones confusas (por ejemplo, cuando dos emociones se sienten de manera simultánea y se solapa una con otra), así como identificar el cambio de unos períodos emocionales a otros. De esta manera se pueden solucionar conflictos de idiosincrasia emocional y a la vez se pregunta cómo identificar que emociones son análogos, qué asociación impera entre ellas, cómo se transita de una a otra, cómo es la evolución de un período emocional a otro. (Salovey y Mayer, 1997)

Una vez que el individuo ha reconocido estos mensajes y las factibles actividades, la habilidad para reflexionar sobre los mensajes y los hechos emocionales que logran preponderancia. Expresado de otra manera, comprender totalmente las emociones involucra la percepción de la noción de las emociones, asociado a la destreza de reflexionar sobre estos enunciados. Esto es importante para este conjunto de destrezas de la inteligencia de emociones.

*Manejo de las emociones.*

Salovey y Mayer (1997), indicó que:

Cualquier individuo requiere comprender que las emociones transfieren información y que se pueden inspeccionar de manera voluntaria. Por ende, se podrá conservar los signos de las emociones siempre y cuando no sean extremadamente penosas y se tenderá a manifestarlas cuando éstas sean fastidiosas. En la zona de comodidad de las emociones de un individuo, es probable regular y administrar las emociones de uno mismo y de los demás, así como promover los objetivos sociales y personales tanto de uno mismo como de los demás. Las concepciones y tácticas de la regulación propia se han transformado en una cuestión de beneficio que aumenta en el tiempo. (p.64)

Como desenlace, se indica que en el método de Mayer y Salovey (1997), las destrezas más elementales son la apreciación de la emoción, de esta manera, un niño puede aprender a manejar las expresiones en su rostro. La segunda agrupación de destrezas involucra además la asimilación de emociones elementales de la "vida mental" teniendo en cuenta la calificación o preponderancia de estas emociones de acuerdo o en sentido contrario a otras emociones, impresiones o pensamientos, consintiendo a estas emociones gobernar la atención, por ejemplo, se puede preservar de manera consciente un estado de ánimo, lo cual accede que se compare con una impresión parecida, una resonancia o una tonalidad. La tercera agrupación o grado involucra comprender y discernir sobre las emociones. La práctica de emociones determinadas está administrada o regida.

*Modelo de Goleman.*

Goleman (2010) estableció:

Un factor de Emociones (CE) que no se contrapone al factor Intelectual (CI), mas bien ambos se integran. Esta añadidura se expresa en las relaciones que se efectúan. Por ejemplo, se puede verificar que entre las contrastaciones de una persona con un elevado factor intelectual pero con escasa habilidad para trabajar y otra persona con un factor intelectual moderado y con elevada destreza para trabajar. Ambos pueden conseguir la misma finalidad, debido a que ambos conocimientos se integran. (p. 36)

Los elementos que forman parte de la inteligencia emocional según Goleman (2010) son:

- a) Cognición de sí mismo (Selfawareness): Es la conciencia que se posee de los estados intrínsecos propios, los medios y percepciones.
- b) Regulación por sí mismo (Self-management): Es el aseguramiento de los estados, motivaciones internas y medios íntimos.
- c) Motivación (Motivation): Se declaran cómo predisposiciones de las emociones que rigen o que facultan alcanzar los objetivos.
- d) Empatía (Social-awareness): Se concibe como la cognición de las impresiones, requerimientos e inquietudes de otros.
- e) Destrezas sociales (Relationship management): Es la habilidad para provocar respuestas que los demás esperan pero no se entienden como destrezas de supervisión sobre otra persona. (Goleman, 2010, p.34)

Este método se aplica en diversos contextos como en las instituciones y en el trabajo, este último es elaborado por el autor en su obra *The Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations*.

Contempla tres asuntos que se asocian con la labor: las destrezas emocionales propias, las destrezas para laborar en grupo y la novedosa

institución reorganizada con inteligencia de emociones. Esto demuestra la preponderancia de acomodarse a las circunstancias novedosas en las instituciones modernas, el requerimiento del control por sí mismo en eventos de estrés y la preponderancia de ser honorable, probo y comprometido. Goleman (2010) “Los administradores más efectivos gozan de inteligencia emocional ya que los objetivos son claros, existe autoconfianza, tienen el poder de intervenir de manera positiva y de comprender las emociones ajenas” (p.36).

Goleman (2010) precisó:

La inteligencia emocional se puede aprender a nivel individual, sus elementos son fáciles de identificar, se pueden evaluar y mejorar, en la cual el progreso de las empresas y de los individuos que las componen dependerá cada vez más de la inteligencia emocional.  
(p.37)

Hoy en día, los requerimientos para ejecutar una profesión atrayente para conseguir puestos de trabajos elevados, y hasta para perdurar en una labor que nos complazca cada vez mejor. El avance para conseguir títulos de grado y posgrado es muy competitivo. Ciertos diligentes necesitan otras probabilidades de labores para no contraer el riesgo de quedar sin empleo a razón de las grandes permutaciones y reorganizaciones que se realizan en las instituciones actuales.  
(Goleman, 2010)

A partir de los puestos de trabajo mínimos hasta los más elevados, el elemento primordial no es el factor intelectual o los logros académicos sino la inteligencia de las emociones.

Capacidades como el conocimiento propio, la autoconfianza, y el control de uno mismo, el compromiso, la probidad y la capacidad para comunicarse con efectividad son ciertas particularidades que evalúa Goleman con clarividencia e visión, debido a las investigaciones realizadas en más de quinientas instituciones, se expresa que estas habilidades son las usadas en el mercado hoy en día. Mientras uno más prospera en el escalafón del liderazgo, se aprecia mayor la

preponderancia de la inteligencia de emociones, la que con periodicidad establece si un individuo ingresa a la institución o si es destituido, y esto es fundamental para un ascenso (Goleman, 2010)

Cada vez son mayores las instituciones para las que incitar las destrezas de la inteligencia de emociones es un elemento crucial para la ética de la gerencia. No solo se enfrenta con productos, sino con la preservación del recurso humano.

A continuación, se presenta un cuadro comparativo según modelo teórico de la inteligencia emocional

Tabla 1

Cuadro comparativo según modelo teórico de la inteligencia emocional

Modelo	Mayer y Salovey (1997)	Bar On (2000)	Goleman (2010)
Base teórica	Inteligencia cognitiva	Inteligencia no cognitivas	Inteligencia cognitivas y no cognitivas
Finalidad	El método de información de emociones mediante el manejo del conocimiento.	Reconocer el nivel en el que se manifiestan los elementos de las emociones y sociales en el temperamento.	Identifica la asociación con el desempeño en el trabajo de la persona en la institución.
Elementos del esquema	<p>Unidades</p> <p>Avistar, valorar y manifestar emociones.</p> <p>Entender las emociones.</p> <p>Comprender y evaluar emociones. Emplear nociones de las emociones.</p> <p>Recapacitar y uniformar las emociones para fomentar la inteligencia y evolución.</p>	<p>Unidades y elementos</p> <p>Intrapersonal: conciencia propia, asertividad, realización emocional.</p> <p>Interpersonal: empatía, trabajo social, vínculos sociales.</p> <p>Gestión de emociones/estrés: habilidad para soportar tensiones, habilidad para manejar ímpetus.</p> <p>Estado de ánimo: Positivismo, seguridad y complacencia.</p> <p>Adaptabilidad.</p>	<p>Unidades y elementos</p> <p>Autoconciencia: conciencia propia emocional, evaluación y confianza en sí mismo.</p> <p>Autodirección: control propio, fiabilidad, conciencia, resultados de orientación, iniciativa.</p> <p>Aptitud social: persuasión, comunicación, gestión de conflictos, liderazgo, cambio, estrechamiento de lazos.</p> <p>Relaciones de dirección: trabajo en grupo, elaboración de una visión participativa, trabajo con otras personas.</p>



### ***Dimensiones de la inteligencia emocional.***

Para la presente investigación se tomó en cuenta la teoría de inteligencia emocional de Goleman (2010)

#### ***Dimensión 1: Autoconocimiento.***

Autoconocimiento: conocer qué se siente en cada instante y usar esas predilecciones para guiar la selección una decisión. Referente al autoconocimiento se hallan tres aptitudes: Sabiduría emocional, auto-evaluación concreta y confianza en sí mismo. (Goleman, 2010; p.43)

En la cual el autor manifiesta que el autoconocimiento es la evaluación de uno mismo, tomando en cuenta sus propios conocimientos, la cual sirve para cualquier decisión que este desee tomar.

Por otro lado Navarro (2009) mencionó que:

Es la capacidad de responder quien soy yo, el conocimiento que tenemos de nosotros mismos. Es lo específico de la persona, la consecuencia de sí mismo. Nos identificamos y evaluamos, no es fácil tener un auto concepto claro. Esta disposición personal establece la autoestima. (p.65)

El autor manifestó que para llegar a un autoconocimiento claro es relevante su autoestima, para la identificarse y evaluarse uno mismo.

Según Bennett (2008) refirió que:

El autoconocimiento es la clave para el triunfo. Los individuos que poseen un gran discernimiento de sí mismas poseen más opciones de mejorar y de vencer en la vida. De acuerdo al avance en esta práctica interna de autoconocimiento se consigue mayor confianza en nosotros mismos, más seguridad en lo que se realiza, óptima complacencia individual y engrandecimiento de nuestra autoestima. (p.82)

El autor manifiesta que mediante esta auto observación se va identificando los valores y destrezas, los intereses y probabilidades, y conocemos con mayor seguridad lo que se desea y cómo se puede obtener.

### ***Dimensión 2: Autorregulación.***

Autorregulación: Gestionar las emociones con el fin de facilitar las actividades, en vez de entorpecer. En la autorregulación coexisten cinco aptitudes: control propio, confianza, escrupulosidad, adaptación y creación. (Goleman, 2010; p.49)

El autor manifestó que la autorregulación permite el control de las emociones y de esta manera ayude en el cumplimiento de las tareas.

Por otro lado Bonano (2001) expuso:

Un esquema de autorregulación de emociones que se basa en el control, antelación e indagación del equilibrio de las emociones. El equilibrio emocional se concebiría en conceptos de objetivos de referencia relacionados a periodicidades, acentuaciones o duraciones ideales de canales de experiencias, expresiones o fisiología de réplicas emocionales. (p.23)

De esta manera, Vallés y Vallés (2003) señalaron que “debido a que las emociones poseen tres grados de expresión (conducta, cognoscitivo y psicofisiológico) la normalización de la conducta emocional impresionará a estos tres esquemas de réplicas” (p.53).

Por lo expuesto, el autor manifestó que la regulación en sí mismo como emoción sería un engranaje de control que controlaría que nuestra práctica emocional se acomodase a las metas estipuladas.

Este esquema planteado por Bonano (2001) señaló tres clases genéricas de labor regulación propia:

- a) Regulación de Control: Esta referido a conductas automáticas e instrumentales administrados por el control inmediato de respuestas en emociones que ya habían sido incitadas. En esta clase se circunscriben los siguientes componentes: disgregación emocional, aniquilación emocional, expresión emocional y la risa. (Bonano, 2001; p.16)
  
- b) Regulación Anticipatoria: Si el equilibrio está satisfecho en el instante, lo siguiente será prever futuros retos, las expectativas de control que se podrían mostrar. En esta clase se usarían los siguientes componentes: expresión de emociones, la risa, impedir o rebuscar individuos, lugares o circunstancias, obtener nuevas destrezas, revaloración, escribir o platicar sobre los acontecimientos de angustia. (Bonano, 2001; p.16)
  
- c) Regulación Exploratoria: de no tener deseos inmediatos o diferidos, se puede incluir tareas de indagación que admitan obtener nuevas destrezas o recursos para conservar el equilibrio emocional. Ciertas tareas pueden ser: distracción, acciones, detalle sobre emociones. (Bonano, 2001; p.16)

### ***Dimensión 3: Motivación.***

Motivación: “emplear las predilecciones más recónditas para ubicarse y prosperar hacia las metas. En la motivación imperan cuatro aptitudes: ambición por triunfar, compromiso, iniciativa y positivismo” (Goleman, 2010, p.38).

De igual manera, las Aptitudes Sociales las cuales determinan el modo de relacionarse con los demás y se dividen en aptitudes generales y sus aptitudes:

Stoner (1996) definió la motivación como “una particularidad de la psicología humana, contiene los elementos que producen, encauzan y mantienen el comportamiento humano. Lo que permite que los individuos se desempeñen” (p.55).

Con este concepto el autor nos da a comprender que la motivación es un motor si lo contrastamos con un auto, es otras palabras, si los individuos están motivados, éstos marchan como el automóvil, de lo contrario se tendría que

empujar, pero ¿cuánta energía se derrocharía a lo largo del camino? Además, Chiavenato (2000) lo definió como “la consecuencia de la relación entre la persona y el entorno que lo envuelve” (p.68).

El autor manifestó, para que un individuo se motive debe coexistir una relación entre la persona y el contexto en que se esté viviendo en ese período, la deducción obtenida de esta relación es lo que va a hacer que la persona esté o no motivado. Esta relación causaría la edificación de su propia significación sobre la motivación.

#### ***Dimensión 4: Empatía.***

Empatía: Apreciar lo que sienten los otros, tener la habilidad para observar las cosas desde su punto de vista. Goleman (2010), esboza cinco sub aptitudes: entender a los otros, colaborar con los otros a desenvolverse, disposición hacia el servicio, explotar la variedad y sabiduría política.

Según Ronderos (2012) mencionó que “Es la habilidad que posee el individuo para vincularse a otro individuo e impugnar apropiadamente con las exigencias de los demás, comunicar sus sentimientos, y opiniones con el fin de alcanzar que los demás se sientan conforme con él” (p.18).

En la cual el autor manifiesta que a través de la empatía uno puede relacionarse con otras personas, logrando sentirse bien ambos.

Por otro lado Céspedes (2012) refirió que “Es la habilidad de escuchar a los demás, sin formular juicios ni lecciones, quizás sería bueno un abrazo, un estrujón de manos, ya que por lo general ese otro solo requiera en ese periodo alguien que lo escuche, comparta ese momento y lo ayude” (p.27).

#### ***Dimensión 5: Habilidades sociales.***

Goleman (2010) explicó: “Destrezas sociales: gestionar de manera óptima las emociones en una asociación y deducir apropiadamente las circunstancias y las redes sociales. En las destrezas sociales imperan ocho sub aptitudes: empuje,

comunicación, gestión de problemas, liderazgo, gestión de cambio, instaurar relaciones, colaborar y cooperar, destrezas en grupo” (p.20).

Asimismo Goleman (2010) manifestó:

Es primordial señalar que la anterior teoría establecida por Goleman, fue renovando y prosperando, a partir de novedosos estudios ejecutados, se restableció el teorema a sólo cuatro elementos o poderíos (conciencia de uno mismo, gestión personal, responsabilidad social, y gestión de las asociaciones) en donde se hallan dispuestos dieciocho competencias y en las cuales estén insertas las veinticinco competencias originarias. (p.44)

La motivación fue circunscrita como parte de la capacidad de la gestión propia, en donde se congregan varias capacidades, como por ejemplo, el aprovechamiento de la variedad se acopló a la empatía, se cambiaron de nombre ciertas competencias, este es el caso, de la sinceridad trasformada en claridad, y el liderazgo que se identifica como liderazgo suscitado. Otras transformaciones son la supresión de la competencia de confianza, por otro lado, se circunscribió la capacidad de la comunicación en la habilidad de influencia. (Goleman, 2010)

Según Caballo (2005) mencionó que “las habilidades sociales son un conjunto de conductas que permiten al individuo desarrollarse en un contexto individual o interpersonal expresando sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación” (p.13).

El autor manifestó que a través de las habilidades sociales facilitan el resolver conflictos de manera inmediata y a menguar conflictos futuros en la medida que la persona acata el comportamiento de los demás.

### **1.2.2. Variable desempeño laboral.**

#### ***Definición de desempeño laboral.***

Pérez (2009) indica que el desempeño laboral es un ciclo el cual evoluciona

teniendo como fin el mejoramiento de la empresa, posee etapas como son: la conceptualización (identifica el mejor rendimiento, el cual espera alcanzar); el desarrollo; la implementación y la retroalimentación (ayuda a identificar los puntos a reforzar).

Alles (2009) Actividades ligadas con el desenvolvimiento del trabajador durante el ejercicio de su función, buscando obtener la mayor productividad posible con eficiencia y eficacia en las labores encomendadas, es decir busca conseguir el mayor rendimiento profesional y personal de los trabajadores.

Chiavenato (2009) son procesos, procedimientos, actividades y tareas que desarrolla el trabajador en cumplimiento de los objetivos y metas planteadas por la organización, durante su jornada laboral, las cuales se presentan con eficiencia y eficacia.

Robbins y Judge (2013) “conjunto de procesos que desarrollan los empleados en sus diferentes labores intelectuales y o manuales. En cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa o patronal” (p. 65).

Gallego (2006) indicó:

Es de suma importancia distinguir entre evaluación de desempeño (resultados) y gestión de desempeño. En donde la gestión por resultados es aquella basada en objetivos y donde busca incrementar la eficacia y el impacto de las políticas de la organización otorgando mayor responsabilidad a los funcionarios por los resultados obtenidos. (p. 137)

### ***Enfoque teórico de inteligencia emocional.***

Se utiliza en el empleo de teoremas que admitan avalar la calidad; de esta manera Stoner, Freeman y Gilbert (2003) “describieron ciertos teoremas de psicologías que admiten presagiar el desempeño; algunas de ellas son el establecimiento de metas y el teorema de la perspectiva” (p. 45).

*Teorías del desempeño laboral Gilbert.*

Gilbert. (2003) “las metas concretas aumentan el desempeño y las metas complicadas, cuando son admitidas, incrementa aún más el desempeño” (p.112). Esto se debe a que las investigaciones sobre la estipulación de metas han confirmado supremacía de las metas definidas y retadoras como impulsos que motivan. Si bien no se puede aseverar que siempre se estipula que los colaboradores intervengan en el proceso de instauración de metas, la intervención es favorable a la simple incorporación de metas cuando se espera que aparezcan fuerzas para admitir los retos más arduos.

El teorema de las perspectivas establece como una persona tiende a comportarse de cierto modo con la perspectiva de que el acto conseguirá un resultado específico y se fundamenta en lo encantador que esa deducción le manifiesta al personal.

Al respecto Vroom (1974) planteó tres variables que cuestionan estos enunciados descritos a continuación:

- a) Expectativa o asociación esfuerzo-desempeño, es la posibilidad apreciada por la persona de que al desplegar cierta cantidad de energía conseguirá algún grado de desempeño.
- b) Instrumentalidad o asociación desempeño-recompensa, que es el nivel en el cual la persona supone que al desempeñarse a un grado en específico es ventajoso para llevarlo a la obtención de un resultado anhelado.
- c) Valencia o atractivo de la recompensa, es la preponderancia que la persona brinda a la deducción potencial o premio que puede conseguir en la labor. El valor toma en cuenta tanto las metas como los deseos de las personas.

Según Gilbert (2003) definió al desempeño laboral como:

Aquellas operaciones o conductas observadas en los colaboradores que son importantes para las metas de la institución, y pueden ser valorados en

términos de las capacidades de cada persona y su grado de contribución a la institución. (p.65)

Además, Drucker (2003) planteó que “el desempeño debe ser la clave de la institución, es la presencia de enaltecidas políticas de desempeño del grupo, tanto para el desempeño en el trabajo como para cada persona” (p. 311).

De esa manera, los roles de los colaboradores que trabajan en una institución son las que fomentan el progreso de la misma, que se ve proyectada en las deducciones, en bienes de calidad y un óptimo rendimiento.

Drucker (2003) manifestó:

Particularidades relacionadas al desempeño son las funciones, las cuales se conciben como la agrupación de modelos de conductas esperados que se imputan a alguien que desempeña una específica posición en el área social. Estas conductas, decretos con el ejercicio de un puesto de trabajo, no son exentos y no responden, a decisiones propias sino más bien, a políticas, posibilidades decretadas en el puesto de trabajo, y las funciones que representan. De manera general, los roles, las funciones y las actividades son aquellos aspectos relacionados directamente con el desempeño en el trabajo. (p. 317)

Otro aspecto relacionado al desempeño en el trabajo son las tácticas y las técnicas de instrucciones, los cuales se alinean a la actividad de comunicación, que debe poseer particularidad clínica, de manera que el desempeño en el trabajo reconozca que su función es mejorar el progreso de aprendizajes, empleando tácticas y herramientas de severidad científica y actuando de una forma profunda y justa. (Drucker, 2003)

Asimismo, Chiavenato (2007) expuso que el desempeño es “efectividad del colaborador que labora en las instituciones, la cual es importante para la



empresa, trabajando a la persona con una ardua faena y complacencia en el trabajo” (p.77).

Chiavenato (2007) argumentó.

El desempeño en el trabajo es un componente preponderante para la marcha de cualquier institución, por lo cual es necesario prestar una debida atención al proceso de gestión del talento humano. El análisis de dicho desempeño debe brindar ventajas a la institución y a los individuos con el fin de favorecer con la complacencia de los colaboradores para asegurar el alcance de las metas organizacionales. (p.80)

Además, otra contribución preponderante en la concepción del desempeño en el trabajo fue dada por Stoner, quien afirmó que el desempeño en el trabajo es la forma como los participantes de la institución laboran efectivamente para lograr las metas comunes y este subyugado a las normas elementales estipuladas con anticipación (Araujo y Guerra, 2007). Para Stoner, Freeman y Gilbert (2003) el desempeño debe determinarse por:

- a) Poseer disposición,
- b) Predisposición y gusto por la labor que se ejecuta
- c) Plantear el aprendizaje correspondiente
- d) Motivar y comunicar
- e) Fomentar un servicio sistémico para la gestión de la Entidad del trabajo al cual presta servicio, establecer un genuino clima organizacional.

El desempeño en el trabajo despliega un conjunto de perspectivas, entre los más concretos se puede nombrar los que están asociados con la gestión del proceso de educación e instrucción, que se debe poner en práctica, los cuales son: planeamiento, ordenación, realización, seguimiento y valoración. Esta tarea es impactada por los avances de tecnología que están retando a los especialistas de las instituciones públicas al afrontamiento de los nuevos requerimientos sociales. Por tal motivo, se requiere una formación de excelencia basada en

nuevos ejemplares, que necesita de él una capacidad de apertura a la transformación, a las nociones novedosas y al progreso de su potencialidad, así, se fomentará la gestión de las relaciones entre la persona, institución y medio.

Chiavenato (2007) planteó que “el individuo que planea, constituye, regenta e inspecciona una institución con la finalidad de perseguir los objetivos estipulados en un entorno. De ahí nace el deseo de capacitar con consistente cuidado y práctica” (p. 321).

El proceso para establecer las faenas que ejecutan los especialistas que trabajan en el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – Essalud es mediante el desempeño en el trabajo, el cual abarca sucesos que se fundamentan en las destrezas de quienes lo realizan según la institución. De otra manera, para ser diestro en su rendimiento, según Stoner *et al.* (2003) se necesita de una “disposición de efectividad de un administrador, nivel en que se establece o se logran los objetivos acertados” (p. 9).

El desempeño es perceptible, puede cotejarse con lo que habitualmente se espera de un especialista en la cual tiene que desempeñar un específico rol. El desempeño se puede dar de manera deficiente debido a los paupérrimos resultados. Lo mismo sucede cuando falta la estimulación o las circunstancias para desempeñarse debidamente.

El desempeño en el trabajo en los especialistas en los roles públicos se acentúa en la labor que comprende los objetivos de los diversos grupos de jerarquía que trabajan en el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – Essalud, como lo son: técnicos y licenciados. El desempeño del especialista es observado como una labor que ejecuta de acuerdo al grado de jerarquía que éste obtiene al residir en una unidad de especialización o servicio elegido por la Oficina de rol público.

El desempeño laboral en el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – Essalud se fundamenta en brindar atención completa a los

beneficiarios de estos servicios basados en consistentes nociones de la unidad de ciencia y humana. Empleando el proceso de administración, como un instrumento elemental en el ejercicio profesional.

Chiavenato, (2007) resaltó que: “sólo el entendimiento de la condición de esos vínculos humanos admite que el gerente obtenga óptimos resultados de sus subeditados y facilite la creación de un ambiente en donde cada persona se estimule o se manifieste de manera independiente y sana” (p. 128).

De lo indicado anteriormente, subyace que el colaborador que labora en el Centro Regulator de Urgencias y Emergencias Nacional – Essalud puede ser experto, mentor y gobernador, interesado por el fomento y sostenimiento de los beneficiarios, así como suministrar servicios necesarios cuando éstos permanezcan delicados. Esto sobrelleva a optar por una decisión en la administración del servicio y accede reconocer el desempeño en el trabajo; con un pensamiento más definido o preciso que cada especialista tiene, el cual consiente observar la eficacia de la labor de cada especialista en su ejercicio diario.

Sin embargo, si la manera de proceder de un ejecutor no es placentera o cuesta más de lo debido para el beneficiario, entonces es justo informar a dicho especialista de que hay maneras más beneficiosas. De acuerdo a Stoner *et al.* (2003) “es consecuencia de una inspección adecuada y de una instrucción perpetua” (p. 100).

Según lo expuesto, se concluye que esta es una atractiva oportunidad tanto para el colaborador como el supervisor inmediato que promueve una mejor integración, dando paso a la labor interdisciplinaria. Por otro motivo, le facilita al profesional en el rol público y da la oportunidad de reconocer la resolución que sobresale de su empleo y poseen los inspectores.

Esto es muy relevante debido a que se comprueba que la organización se desvela por el beneficiario y por su prosperidad personal y profesional,

aumentando con ello la moral del colaborador y estimula el cumplimiento de sus tareas. De esta manera, el desempeño en la unidad que trabajan en el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – Essalud, posee como cimiento elemental la asociación y transferencia de información hacia sus dirigentes y de igual manera hacia los colegas que ocupan puestos de trabajos en la organización en donde trabajan.

### ***Dimensiones de la variable desempeño laboral.***

Respecto a las Dimensiones del Desempeño Laboral Stoner *et al.* (2003) refirieron que:

Las magnitudes del desempeño en el trabajo, se considera que en hoy en día se requiere de aptitudes y facultades asociadas a la labor, quien toma en cuenta que los factores a analizar es la eficacia de la labor ejecutado en aspectos de eficiencia, el compromiso con las actividades y directrices propias de la administración del puesto de trabajo, la compatibilidad del trabajo en grupo, determinando así el compromiso con la organización. (p.44)

### ***Dimensión: Calidad del trabajo.***

Gilbert, (2003) mencionó que “es un método en movimiento y longitudinal en el tiempo por el que un individuo hace uso de las nociones, destrezas y buena cordura, relacionados a la carrera.” (p. 47).

De lo expuesto, se obtiene que los especialistas apliquen nociones, pericias, experiencias y prudencia crítica para brindar un servicio de eficacia a los beneficiarios que se atiende. Una particularidad profunda de una persona que está asociado de manera causal con un grado modelo de efectividad y con un rendimiento por encima del colaborador o evento.

Respecto a la calidad de trabajo Urbina y Barazal (2002) enfatizaron:

La eficacia de la labor del especialista puede desenvolverse con dos objetivos: con finalidad de diagnóstico, toma en cuenta de la eficacia del aprendizaje, con fines didácticos (materia, asignaturas como especialistas o expertos). (p.55)

Teniendo como base al autor, se infiere que la eficacia en la labor profesional incrementa con el grado de requerimiento en los expertos para desplegar sus tareas.

Asimismo Urbina y Barazal (2002) precisaron:

La calidad de las labores son comprendidas como: habilidades complicadas que deben ser desplegadas / alcanzadas/ ejercidas y que circunscriben conocimientos y equipos de diferente tipología para poder desempeñarse en la complacencia de deseos, en la solución de conflictos y en la antelación de desenlaces, en alguna unidad de conocimiento y de la faena. (p.39)

Respecto a la calidad de trabajo Stoner *et al.* (2003) expresaron la idea:

En otros vocablos, la eficacia de la labor es una materia de boga, pero complejo en su condición, que se adecúa a un conjunto de deducciones y de donde brotan variedad de ellas cuyos significados manifiestan la idea de: Disposición de la labor como atribución. Suele surgir cuando se elige qué temas y obligaciones están bajo la calidad de la labor directa de un especialista en concreto o de una representación profesional, asimismo la eficacia de la labor como formación: la usan para recalcar el nivel de previsión, conocer que realizar, las nociones y destreza de un individuo como resultado de la instrucción. (p. 10)

La eficacia de la labor como competencia: Suelen destacar a los regentes de unidades al momento de establecer tácticas específicas de aprovechamiento y venta de bienes y servicios, eficacia de la labor como calificación: Suele suceder en la unidad de talento humano al referirse a los

presentaciones de educación que manifiestan la calidad de la labor propia de un especialista. Asimismo, la eficacia en la labor como Obligación: Suelen usarla los agentes sociales al momento de delimitar las actividades y roles de las cuales los colaboradores son responsables. Eficacia de la labor como competencia: Se delimitan las actuaciones, deducciones, prácticas, ganancias que un responsable debe aventajar para conservar de manera satisfactoria, una trabajo de garantía de resolución y profesionalismo. (Stoner *et al.*,2003)

Por lo expuesto, se resaltó que en el ámbito de la eficacia de la labor profesional de los colaboradores, coexisten una variedad de definiciones y ajustes debido a lo dinámico de esta carrera en su ejercer cotidiano.

Para esta investigación, la magnitud de calidad en la labor competitiva se concibe de manera estratégica y se asocian con las habilidades cognoscitivas, habilidades afectuosas y habilidades psicomotoras que facilitan en los especialistas de roles públicos, el acatamiento de sus tareas cotidianas.

*Dimensión: Responsabilidad laboral.*

La base teórica de la magnitud responsabilidad, de acuerdo a la postura de Stoner *et al.* (2003) se enuncia de esta manera:

Agrupación de recursos y capacidades que posee una persona para desarrollar una actividad específica. De ese modo, este conocimiento se relaciona con el óptimo desempeño, siendo esta última un sistema de afiliación de técnicas novedosas para desarrollarse en el mundo. La expresión responsabilidad se utiliza también para probabilidades positivas de cualquier componente. (p. 215)

La responsabilidad laboral es la conducta de los empleadores destinada a garantizar de manera permanente un estado de bienestar laboral a favor de sus trabajadores y sus familias.

De este modo, Pérez (2010) caracterizó a la responsabilidad como:

La destreza que posee el individuo o el colaborador para usar de manera efectiva la sapiencia, las nociones técnicas y las propiedades propias de la mente. Además, se comprende como la pericia, exactitud, empuje y creatividad de un individuo para lograr los objetivos que se ha establecido en pro de las metas organizacionales. (p. 44)

De manera genérica, cada persona posee diferentes responsabilidades de la que muchas veces no es juiciosa. De esta manera, se afronta diversas actividades que le plantea su subsistencia sin remediar fundamentalmente en los recursos que aprovecha.

Para Stoner *et al.* (2003), este evento se debe al mecanismo a través del cual se alcanzan y manejan estas destrezas. En un inicio, un individuo puede ser no competente para cierta tarea y no conocer este contexto; después, puede entender su falla en la responsabilidad; posteriormente, se adquiere y se utiliza recursos de manera consciente; por último, la capacidad se vuelve no consciente, lo que significa que el individuo puede desarrollarse en su labor sin prestar atención a lo que realiza.

Sin embargo, no la totalidad de responsabilidades del individuo son logradas. La mayoría de ellas son inherentes y pueden tenerse en cuenta como las más preponderantes, en la medida en que facilitan hacia los otros. De este modo, la instrucción de un artículo científico necesita de un exiguo caso de raciocinio, una responsabilidad que es característica del ser humano.

*Respecto a la Dimensión: Trabajo en equipo.*

Stoner *et al.* (2003) refirieron:

En lo referente al rol administrativo, hacer alusión a la eficacia de la labor de los colaboradores, así como prestar atención a las nociones, demostrar que la práctica es instructiva y de que un

grupo de trabajo se puede formar en el desarrollo de la vida . (p. 227)

De lo ya expuesto, se desencadena, que todo profesional que laboran en el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – Essalud, debe manifestar habilidad para laborar en grupos y tomar liderazgo en los agrupaciones que trabajan, así como esbozar e implantar determinaciones a querellas administrativas en áreas de atención dentro de este medio, por tal razón, es necesario un especialista de labores pública que esté preparado a la tarea en grupo, desplegando liderazgo en la institución y en la administración en la prestación de servicios.

Otro tema a recalcar, está relacionado con la destreza para optar por una decisión por parte de los especialistas que trabajan en el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – Essalud, en cuanto a las destrezas para optar por una decisión son competencias que consienten evaluar alternativas y seleccionar la mejor, así como utilizar distintos métodos y prácticas para optar por una decisión

*Respecto a la dimensión: compromiso institucional.*

Stoner *et al.* (2003) refirieron que:

El compromiso en instituciones es la destreza de “sentimientos” o destreza de compromiso encuadrado dentro de la eficacia de la labor como experto, de esta manera, las emociones que manifiesta una persona, que se acentúa en cada profesional a través de su desempeño en el trabajo, se manifiestan en el día a día respecto a las diversas faltas de los deseos humanos que poseen los beneficiarios asignados a los servicios. (p. 312).

“Los sentimientos pueden ser atractivos o no agradables y son consecuencia de la réplica de un individuo al contexto, o a lo que acontece en la parte interna” (p. 38). Estas destrezas repercuten en los especialistas cuando se demuestra que los individuos que no se controlan frente a una disconformidad son



inseguras para optar por una decisión, indiferentes, estresadas, no colaboran, asignan disposiciones debido a que no poseen la habilidad de consultar, se creen superiores frente a otros y minimizan a sus colegas y empleados.

De lo expuesto, se puede refutar que esta habilidad de compromiso interviene en los especialistas que trabajan en el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – Essalud, debido a que pueden realizar un óptimo desempeño en el trabajo pero no consiguen el éxito en su carrera competitiva. El compromiso proviene del subconsciente y se comunican de manera estrecha con las emociones de la persona. Por ello, existe una intervención en la prosperidad y tranquilidad en general, por ejemplo, un individuo apesadumbrado, mustio y quejoso a pesar de sus sentimientos pueden alcanzar un óptimo desarrollo en su labor, pero los vínculos con sus colegas no serán los más idóneos.

Como facultad de compromiso, se presenta el primer sub indicador de comunicación que procede de la camaradería o plática entre los especialistas.

Stoner *et al.* (2003) mencionaron que:

La comunicación involucra fomentar los métodos, vías y ambiente adecuado para desplegar opiniones y hacer retroalimentación en la institución, inducen a la delegación de mando para un mejor compromiso del colaborador para optar por una decisión. Se tiene por entendido que el beneficiario debe estar bien informado así como ellos y se esfuerzan por transmitir todo conocimiento preponderante. (p. 155)

Además, las vías habituales para la comunicación que favorezcan al beneficiario mediante el asentimiento concedido, sin pronunciar dictámenes de valor, ni perturbar la competencia de compromiso, son roles constantes que ejecuta el especialista que trabaja en el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – Essalud.

Referente al concepto de comunicación, Stoner *et al.* (2003) señalaron que:

Es la retroalimentación de opiniones e ideas. Comunicación no solamente es pronunciar palabras, sino se encuentra presente en todas las tareas rutinarias. La dirección habitual de comunicación es desde el regente hacia los niveles subordinados de la gerencia. Así, la comunicación descendente favorece a reorganizar los distintos esquemas de las tareas de la jerarquía. (p. 11)

Las maneras frecuentes de comunicación descendentes, según Stoner *et al.* (2003), estipularon que “la persona que es apto para comunicarse con los supeditados de forma precisa y breve es más hábil para administrar personal que aquellas que no poseen dicha capacidad” (p. 383)

La comunicación deteriorada origina una alta decepción del especialista que trabaja en el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – Essalud a comparación de la comunicación ascendente, que es independiente de la eficacia del mensaje, debido a que se relaciona con la faena de la enfermera (o) para encaminar sus energías hacia los objetivos de la empresa.

La peculiaridad inherente que tiene una persona es la empatía, por tal razón, los especialistas que trabajan en el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – Essalud para ejecutar sus roles mediante el trato personal involucra esta particularidad personal que resulta de la habilidad para comprometerse. La destreza de colocarse en el lugar de otro individuo y de entender las ideas y conmociones de esta persona. Cuando se consigue reconocer otras ideas, se puede conseguir un mejor entendimiento de la manera de pensar y del aspecto afectuoso de la interacción con los otros.

Según Stoner *et al.* (2003), “los individuos no poseen los mismos caracteres, sapiencias y pericias” (p. 209), lo que propone que los especialistas que trabajan en el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional –

Essalud deben poseer mayor empatía con los otros especialistas y ejecutarlo en sus labores diarias.

Una de las finalidades más preponderantes de la empatía es los vínculos interpersonales ya que los especialistas de roles públicos comparten recursos, tiempo, ambientes u objetivos, pero sí no consiguen, alcanzar los objetivos y metas estipulados no son considerados un grupo de trabajo.

Por lo expuesto, Stoner *et al.* (2003) sostuvieron que “el individuo manifiesta una manera de ser positiva y elástica, teniendo la cultura de mejora continua. Todos desean colaborar, pretenden ejecutar sus labores de manera conforme, actúan de manera resuelta en beneficio del paciente, son amables, colaboradores y optimistas.” (p. 155).

De tal manera que el especialista que labora en el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – Essalud posee la capacidad de manifestar empatía mediante el vínculo con los pacientes siendo más afables, accesibles y conservando el respeto.

El análisis de desempeño, hoy en día, evalúa en cada instante el desempeño de los recursos e individuos que nos envuelven, siendo el análisis de desempeño un acontecimiento frecuente en la vida, así como en las instituciones. Los métodos de análisis de desempeño no son recientes, se aplica a partir que un individuo contrata a otra, la labor de ésta última es analizada de acuerdo al costo y beneficio.

Por lo cual el análisis de desempeño es una noción dinámica debido a que las instituciones siempre analizan a los colaboradores en cierto periodo, sea formal o no formal. Asimismo, el análisis de desempeño es una herramienta de organización necesaria en las tareas administrativas. Es un contexto que admite detectar conflictos de inspección al colaborador, identificación del trabajador a la institución o al puesto de trabajo que ocupa, discrepancias, desperdicio de trabajadores con alto potencial más que el solicitado para el puesto de trabajo,

motivación, etc. Lo indiscutible es que toda entidad o institución desea estar al tanto de la efectividad de sus colaboradores y grupos de trabajo, y para lograr lo que las instituciones necesiten para implementar esquemas de valoraciones de rendimiento.

Para Stoner *et al.* (2003) el análisis de desempeño se puede concebir como:

Un desarrollo sistemático con cierta periodicidad de manera realista de un grado de efectividad de un colaborador, o grupo en sus labores, estimando una serie de condiciones, productividad y conducta laboral del colaborador en el desempeño de su puesto de trabajo y acatamiento de los roles en términos de beneficio, cuantía y disposición de la prestación de los servicios. (p. 216).

El análisis de desempeño no es una serie de gestiones precisas, sino que debe hacer frente a un esquema ya estipulado, en donde se implante el periodo de los seguimientos, el método a seguir, los plazos en que se ejecutarán y los fines que se llegaran a obtener con las mismas.

### **1.3 Justificación**

#### **1.3.1 Justificación Teórica.**

Teóricamente es importante porque permitirá analizar el problema de investigación recurriendo a la revisión de trabajos como, teorías y modelos similares, que se realizaron con anterioridad, dichos conocimientos permitirá explicar y conocer las variables y las dimensiones de inteligencia emocional y desempeño laboral.

#### **1.3.2 Justificación Práctica.**

La motivación en este estudio emana de la práctica en el trabajo en el "Centro Regulador De Urgencias Y Emergencias Nacional ", en donde se encuentran dificultades de distintas condiciones tales como: la economía, la administración, la logística, psicosociales, etc. que conllevan a no satisfacer a los colaboradores, y la no complacencia del cliente. Previo a la ejecución de la investigación, en el

entorno de trabajo se vislumbró: baja motivación del colaborador para ejecutar una buena labor, supremacía de puestos de confianza en las autoridades, inapropiada disposición del talento humano y ofensa entre colaboradores.

La CRUEN fue creada en Mayo 2009 como un ente regulador de las prioridades PreHospitalarias y sus traslados a hospitales de menor o mayor cobertura, se trabaja movilizandando las ambulancias del Sistema de Transporte Asistido de Emergencias (STAE) y se observa el poco interés de trabajo de parte de mucho de los médicos y/o enfermeros, muchos de los cuales solo cumplen las horas de trabajo. Muchos trabajadores de STAE ya vienen con anticuerpos desde la creación de la CRUEN, motivo por el cual, al modular para el traslado de los pacientes, muchas veces crean conflicto y un mal ambiente de trabajo, lo cual queda registrado en el cuaderno de ocurrencias de Enfermería del turno.

Con esta investigación se pretende esclarecer si la inteligencia de las emociones del trabajador de salud repercute en el desempeño laboral de los trabajadores “Centro Regulador De Urgencias Y Emergencias Nacional “, debido a que impera la exigencia de hallar una armonía en la organización para que exista un entorno de trabajo sano.

En esta etapa de enormes y persistentes cambios, es necesario estar apto para afrontar los requerimientos del día a día que va en aumento. Al valorar la salud física y emocional del colaborador, se buscará la evolución del individuo y de la institución, siendo este un aspecto preponderante que aparece en las instituciones.

En la división salud, la gestión del talento humano es dificultoso por ser una institución de alta complejidad, en donde se encuentran diversos conjuntos de distintas ocupaciones: especialistas, técnicos, asistentes competentes y no competentes, personal de administración, etc. Escasas organizaciones brindan atención pre – hospitalaria y hospitalaria a comparación de un hospital que posee diversidad de especialistas, puestos de trabajo, obligaciones y riesgos en el trabajo. Además, son pocas las organizaciones que presentan trabajos continuos

y rígidos dentro de las 24 horas de jornada y todo el año; también existen ciertos trabajos inesperados como las urgencias que conllevan con mayor frecuencia a un alto riesgo de trabajo.

### **1.3.3 Justificación Metodológica.**

El presente proyecto de investigación tiene transcendencia metodológica, porque va a permitir formular un diagnóstico situacional de cómo se asocia la inteligencia de las emociones y el desempeño en el trabajo.

En las entidades públicas se observan que el temperamento, carácter, apreciación, motivación y otros elementos establecen las conductas en los colaboradores; y estos a su vez repercuten en él.

Para alcanzar la finalidad de la investigación se utilizarán instrumentos de medición, se buscará conocer el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores del Centro Regulador De Urgencias Y Emergencias Nacional.

## **1.4 Problema**

La inteligencia de las emociones hoy en día es un factor preponderante para el éxito propio y ocupacional. Las instituciones no solo buscan individuos intelectualmente competentes, debido a que ellas tienen que presentar destrezas de regulación por sí mismas, motivación propia, empatía y pericias en sociedad. Debido al surtimiento de entidades sociales, privadas y de gobierno que están comprometidos con la tranquilidad de los colaboradores, las organizaciones creen que el talento humano es el pedestal fundamental para alcanzar los objetivos de la institución: de productividad y financieros; no obstante, necesitan individuos inteligentes emocionalmente que afronten los retos y sepan trabajar en grupo. El desempeño laboral y su evaluación es un método para comprender el estado de trabajo de los colaboradores en cuanto a las capacitaciones que han llevado a cabo para detectar los deseos de los colaboradores en esta unidad.

Maldonado en su investigación “La investigación Emocional y la Interrelación Enfermera-Paciente del Servicio de Medicina III del Hospital Guillermo Almenara

2009”; afirma que la IE prevalece en la relación Enfermera y Usuario debido que si se encuentra que el factor se encontraba en una habilidad emocional considerablemente desplegada la relación será mejor, en este trabajo se presentan componentes que prevalecen en las enfermeras, el interpersonal con un 65% y intrapersonal con un 45%, factor con menor desarrollo.

En el contexto laboral donde se desarrollará el presente estudio es en el Centro Regulador De Urgencias y Emergencias Nacional – Essalud (CRUEN), ubicado en el Distrito de Jesús María, creado en Mayo 2009, su finalidad es la atención a las demandas de los asegurados al seguro social Essalud, favoreciendo una respuesta rápida y adecuada a la atención de Urgencias y Emergencias de la ciudad de Lima.

Los trabajadores de la Central como otros profesionales están expuestos a situaciones estresantes en la realización de sus funciones laborales, Los diversos estudios analizados muestran numerosas dificultades, obstáculos y fuentes de estrés que acompañan el desarrollo de sus funciones de los profesionales de este Centro Regulador y Coordinador, deteriorando las condiciones de trabajo y por tanto la eficacia y la calidad que se presta a los asegurados.

En la CRUEN se trabaja con dos grupos de profesionales: Médicos (generales y especialista) y Licenciados en Enfermería, los cuales desarrollan actividades paralelas; los Médicos se encargan del triaje telefónico de los pacientes asegurados, designando las prioridades, los licenciados en Enfermería se encargan de designar los servicios a las unidades de STAE disponibles, se trabaja con aproximadamente catorce unidades medicalizadas y ocho unidades con personal de Enfermería, los cuales al momento de recibir los servicios en varias ocasiones responden de manera inapropiada propiciando malestar en el ambiente de trabajo, lo cual se puede verificar por los informes a la Dirección con quejas sobre el manejo de las ambulancias y el trato recibido.

En el presente trabajo se analizará la inteligencia emocional de los trabajadores del Centro Regulador De Urgencias Y Emergencias Nacional –

EsSalud, identificando las principales fuentes de estrés que inciden en su trabajo diario asimismo, dando lugar a establecer estrategias que contribuyan al mejor desempeño laboral.

### **Problema General.**

¿Qué asociación impera a partir de la inteligencia emocional y el desempeño en el trabajo de los colaboradores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017?

### **Problemas Específicos.**

¿Cuál es la asociación que impera a partir del autoconocimiento y el desempeño en el trabajo de los Colaboradores de la Entidad Reguladora de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017?

¿Cuál es la asociación que impera a partir de la autorregulación y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la Entidad Reguladora de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017?

¿Cuál es la asociación que impera a partir de la motivación y el desempeño en el trabajo de los Colaboradores de la Entidad Reguladora de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017?

¿Cuál es la asociación que impera a partir de la empatía y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la Entidad Reguladora de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017?

¿Qué asociación impera a partir de las destrezas sociales y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la Entidad Reguladora de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017?



## **1.5 Hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis general.**

Impera asociación directa y representativa a partir de la inteligencia emocional y el desempeño en el trabajo de los Colaboradores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017

#### **Hipótesis específicas.**

Impera asociación directa y representativa a partir del autoconocimiento y el desempeño en el trabajo de los Colaboradores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.

Impera asociación directa y representativa a partir de la autorregulación y el desempeño en el trabajo de los Colaboradores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.

Impera asociación directa y representativa a partir de la motivación y el desempeño en el trabajo de los colaboradores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.

Impera asociación directa y representativa a partir de la empatía y el desempeño en el trabajo de los colaboradores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.

Impera asociación directa y representativa a partir de las habilidades sociales y el desempeño en el trabajo de los Colaboradores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.

## **1.6 Objetivos**

Establecer la asociación que impera a partir de la inteligencia emocional y el desempeño en el trabajo de los Colaboradores de la Entidad Reguladora de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.

### **1.6.2. Objetivos Específicos.**

Establecer la asociación que impera a partir del autoconocimiento y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la Entidad Reguladora de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.

Establecer la asociación que impera a partir de la autorregulación y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la Entidad Reguladora de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.

Establecer la asociación que impera a partir de la motivación y el desempeño en el trabajo de los Colaboradores de la Entidad Reguladora de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.

Establecer la asociación que impera a partir de la empatía y el desempeño en el trabajo de los Colaboradores de la Entidad Reguladora de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.

Establecer la asociación que impera a partir de las destrezas sociales y el desempeño en el trabajo de los Colaboradores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.

## **II. Marco metodológico**

## 2.1. Variables

### Variable 1. Inteligencia emocional.

#### ***Definición conceptual.***

Según Goleman (2010) mencionó que:

La inteligencia emocional son aquellas destrezas que se relacionan con la capacidad de automotivarse y perseverar ante fracasos, tener control del impulso para aplazar la gratitud, normalizar el temperamento e impedir que los trastornos reduzcan la facultad de deliberar, manifestar empatía y albergar anhelos. (p.54).

**Definición operacional.** Es una variable de tipo categórica, de naturaleza cuantitativa, de escala ordinal, el atributo de la escala es el orden y en la encuesta los ítems presentan respuestas politómicas, la cual se midió a través de las subsiguientes magnitudes: Autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y destrezas sociales.

### Variable 2. Desempeño laboral.

#### ***Definición conceptual.***

Según Gilbert (2003) definió al desempeño laboral como:

Las conductas o hábitos percibidos en los colaboradores que son preponderantes para las metas de la institución, y son medibles a partir de las capacidades que posee una persona y su grado de aportación a la institución. (p.65)

**Definición operacional.** También es una variable de tipo categórica, de naturaleza cuantitativa, de escala ordinal, el atributo de la escala es el orden y en la encuesta los ítems presentan respuestas politómicas, la cual se midió a través de las siguientes dimensiones: Calidad de la labor, obligación laboral, trabajo en equipo y compromiso organizacional.

## 2.2. Operacionalización de variables

Tabla 2

### ***Operacionalización de la variable inteligencia emocional***

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Nivel y Rango</b>
Autoconocimiento	Autoconcepto	1-4	Siempre (5)	Bueno (16-20)
	Comprensión emocional de sí misma		Casi siempre (4)	Regular (10-15)
Autorregulación	Identificación de cambios	5-8	A veces (3)	Malo (4-9)
	Manejo emocional		Casi nunca (2)	Bueno (16-20)
Motivación	Dialogo interior	9-12	Nunca (1)	Regular (10-15)
	Tranquilidad		Superación	Malo (4-9)
Empatía	Calma	13-16	Superación	Bueno (16-20)
	Amabilidad		Animo	Regular (10-15)
Habilidades sociales	Trabajo en grupo	17-20	Planteo de metas	Malo (4-9)
	Identificación de sentimientos		Detección de congruencias	Bueno (16-20)
Total de variable	Expresión	1-20	Resolución de conflictos	Regular (10-15)
	Apoyo y consejos		Apoyo y consejos	Malo (4-9)
				Bueno (74-100)
				Regular (47-73)
				Malo (20-46)

*Nota:* Tomado de Goleman (2010)

Tabla 3

*Operacionalización de la variable desempeño laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
Calidad del trabajo	Capacidad minuciosa	1 -11	Siempre (5)	Eficiente (41-55)
	Iniciativa laboral		Casi siempre (4)	Regular (26-40)
Responsabilidad	Metodología coherente	12 – 17	A veces (3)	Deficiente (11-25)
	Actuación con eficiencia y autonomía		Casi nunca (2)	Eficiente (23-30)
	Capacidad de solución de problemas		Nunca (1)	Regular (14-22)
				Deficiente (6-13)
Trabajo en equipo	Capacidad de integración	18 – 26		Eficiente (34-45)
	Liderazgo en labores en conjunto			Regular (22-33)
Compromiso institucional	Nivel de compromiso	27 - 31		Deficiente (9-21)
	Asumir responsabilidades			Eficiente (19-25)
				Regular (12-18)
				Deficiente (5-11)
Total de la variable		1-31		Eficiente (114-155)
				Regular (73-113)
				Deficiente (31-72)

*Nota:* Tomado de Gilbert (2003)

### 2.3. Metodología

La técnica usada fue la hipotética-deductiva, debido a que es la secuencia de pasos que ejerce el experto para realizar de su labor un método científico. La técnica hipotética-deductiva posee diversas secuencias fundamentales: expectación de la anomalía a investigar, instauración de una hipótesis para esclarecer dicho evento, inferencia de implicancias o estipulaciones más primordiales que la misma hipótesis, y revisión o confrontación de la veracidad de los enunciados concluidos contrastándolos con la práctica. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

## **2.4. Tipos de estudio**

La tipología de indagación que se utilizó fue básica puesto que se caracterizó debido a que una fracción de la teoría perdura en él; el propósito reside en plantear diferentes nociones o cambiar las actuales, incrementando los saberes de la ciencia o filosofía, pero sin compararlos con alguna particularidad práctica. (Carrasco, 2009; p.43)

Para establecer el alcance de este estudio, es importante conocer que hay distintas maneras de indagación, ahora bien, Hernández, Fernández y Baptista (2014) enfocó el estudio en cuatro maneras que son: Exploratorias, descriptivas, correlacionales y explicativas. En esta investigación se desarrollará 2 tipos, el descriptivo y correlacional. A continuación se dará una breve descripción del tipo seleccionado, con el fin de poder entender mejor la metodología de esta investigación.

Este estudio respondió a una indagación de naturaleza básica, siendo descriptiva - correlacional.

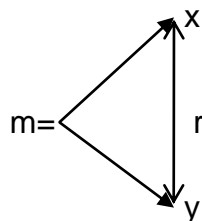
Fue descriptivo, debido a que posee la habilidad de elegir las particularidades principales del fin de la investigación y su representación definida de las partes, tipos o variedades de dicho propósito. (Hernández *et al*, 2014)

Fue correlacional ya que su objetivo fue reconocer la asociación o nivel de relación que impera entre las dos variables a estudiar: inteligencia emocional y desempeño laboral. (Hernández *et al*, 2014)

## **2.5. Diseño**

Presentó un diseño no experimental de corte transversal. Esta investigación se ejecutó sin el manejo deliberado de las variables y en los que solamente se visualizan las anomalías en su medio natural para examinarlos posteriormente. (Hernández *et al*, 2014)

A continuación se presenta el siguiente esquema:



m = Muestra a estudiar

x = Expectación de la primera variable

y = Expectación de la segunda variable

r = Asociación entre variables

## 2.6. Población, muestra y muestreo

### 2.6.1. Población.

La población es una agrupación de personas de la misma condición, delimitada por la investigación. De acuerdo a. (Hernández *et al*, 2014) "la población se concibe como el todo del objeto a investigar en donde los componentes de población tienen una particularidad en común, la cual se evalúa y genera data para el estudio" (p.425).

La población, ente de investigación se constituyó por 50 profesionales (26 enfermeras y 24 médicos) del Centro Regulador De Urgencias Y Emergencias Nacional (CRUEN).

### 2.6.2. Muestra.

Tamayo (2005) declaró que la muestra es: "fragmento de cantidad estipulada que se utiliza para detallar y evaluar individuos a estudiar". (p. 320).

La muestra se conformó por toda la población, para el presente caso fueron 50 profesionales (26 enfermeras y 24 médicos) del Centro Regulador De Urgencias Y Emergencias Nacional (CRUEN).



**Criterios de selección.***Normas de inserción:*

Expertos en enfermería y medicina que trabajan en la CRUEN sin distinción a su situación en el trabajo.

Los enfermeros y médicos acceden a intervenir en el estudio con asentimiento previo notificado.

*Normas de excepción:*

Enfermeros y Médicos con permiso o que dispongan de días de descanso.

Enfermeras, jefas e inspectoras, en el mando de administración.

**2.6.3. Muestreo.**

Para esta investigación se tuvo como consideración el muestreo no probabilístico, debido a que no se realizó ninguna ecuación para determinar la muestra siendo censal ya que se tomó a toda la población en su totalidad. (Sotelo, 2015)

**2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos****2.7.1. Técnica**

Respecto al método para la valoración de la variables se empleó el listado de preguntas y la observación, que de acuerdo a Mejía (2005), es una herramienta regida en base a preguntas, a una cantidad notable de individuos, usando listado de preguntas, que a través de preguntas realizadas de manera individual, por teléfono o correo, acceden inquirir sobre las particularidades, discernimientos, tradiciones, rutinas, deleites, sapiencias, maneras y bienestar de vida, contexto de trabajo, cultura, etc. dentro de una agrupación establecida.

**2.7.2. Instrumento**

Una herramienta de valoración es el medio que usa el experto para consignar información o data acerca de las variables que se posee en concreto. (Hernández *et al*, 2014)

La herramienta que se uso fue el listado de preguntas y una ficha de observación para las variables de estudio con un escalafón de Likert clasificado del modo siguiente:

Nunca	(1)
Casi nunca	(2)
A veces	(3)
Casi siempre	(4)
Siempre	(5)

*Ficha específica de la herramienta de la variable inteligencia emocional.*

Autor: Goleman (2010)

Adaptado: Villanueva, R. (2017)

Objetivo: Saber el grado de la inteligencia emocional

Consideración: Una calificación se valora elevada o baja de acuerdo a la cantidad de réplicas. La calificación mínima es de veinte y la máxima es de cien. Una calificación elevada se concibe como un grado óptimo de inteligencia emocional según la apreciación de los profesionales y una calificación baja significa un grado bajo.

Clase de contexto: La herramienta va dirigida al personal de enfermería y médicos.

Dimensión: El test presenta 20 ítems. El periodo de duración para realizar el test es de 15 minutos.

Recursos a usar: Cuaderno con el detalle de los ítems para cada magnitud.

Deducción: Para hallar el grado de inteligencia emocional se utilizaron los niveles siguientes:

Bueno (74-100)

Regular (47-73)

Malo (20-46)

Tabla 4

*Baremos de la variable inteligencia emocional*

Variable inteligencia emocional	Dimensión autoconocimie nto	Dimensión autorregulació n	Dimensión motivación	Dimensión empatía	Dimensión habilidades sociales
Bueno (74-100)	Bueno (16-20)	Bueno (16-20)	Bueno (16-20)	Bueno (16-20)	Bueno (16-20)
Regular (47-73)	Regular (10-15)	Regular (10-15)	Regular (10-15)	Regular (10-15)	Regular (10-15)
Malo (20-46)	Malo (4-9)	Malo (4-9)	Malo (4-9)	Malo (4-9)	Malo (4-9)

*Ficha técnica del instrumento desempeño laboral*

Autor: Gilbert *et al.* (2003)

Adaptado: Villanueva, R. (2017)

Propósito: Conocer el nivel del desempeño laboral

Consideración: Una calificación se valora elevada o baja de acuerdo a la cantidad de réplicas. La calificación baja es de 31 y la alta es de 155. Una calificación elevada se concibe como un grado eficiente en el desempeño laboral de acuerdo a la apreciación de los profesionales y una calificación baja significa un grado deficiente.

Clase de contexto: la herramienta va dirigida al personal de enfermería y médicos.

Dimensión: El test presenta 31 ítems. El periodo de duración para realizar el test es de 25 minutos.

Recursos a usar: Cuaderno con el detalle de los ítems para cada magnitud.

Deducción: Para hallar el grado de desempeño laboral se utilizaron los niveles siguientes:

Eficiente (114-155)

Regular (73-113)

Deficiente (31-72)

Tabla 5

*Baremos de la variable desempeño laboral*

Variable desempeño laboral	Dimensión Calidad del trabajo	Dimensión Responsabilidad	Dimensión trabajo en equipo	Dimensión compromiso institucional
Eficiente (114-155)	Eficiente (41-55)	Eficiente (23-30)	Eficiente (34-45)	Eficiente (19-25)
Regular (73-113)	Regular (26-40)	Regular (14-22)	Regular (22-33)	Regular (12-18)
Deficiente (31-72)	Deficiente (11-25)	Deficiente (6-13)	Deficiente (9-21)	Deficiente (5-11)

*Validez y Confiabilidad.**Validez*

Para la conformidad de las herramientas se realizó mediante entrevista a expertos, denominado juicio por expertos y se detalla en la tabla a continuación:

Tabla 6

*Validez de contenido del instrumento*

Indicador	Exp 1	Exp 2	Exp 3	Determinación
Claridad	SI	SI	SI	Aplicable
Pertinencia	SI	SI	SI	Aplicable
Relevancia	SI	SI	SI	Aplicable

A través de la ratificación se consiguió un puntaje adaptable sobre el listado de preguntas planteado, ajustando el listado de preguntas según las sugerencias de los especialistas.

*Confiabilidad de los instrumentos*

Respecto a la confiabilidad, se aplicó el test de Alfa de Crombach para las variables presentadas en las tablas siguientes:

Tabla 7

*Nivel de confiabilidad del instrumento inteligencia emocional y desempeño laboral*

Estadísticos de fiabilidad		
Instrumento	Alfa de Cronbach	N de elementos
Inteligencia emocional	0.813	20
Desempeño laboral	0.844	31

*Fuente:* Elaboración propia

El test de confiabilidad de la herramienta derivado del método de Alfa de Cronbach es de 0,813 y manifiesta un óptimo grado de confiabilidad. Dicha herramienta despliega fiabilidad y permite su aplicabilidad para obtener la data, asimismo, admite promover que el listado de preguntas muestra un óptimo grado de confiabilidad como se detalla en el cuadro 6.

El test de confiabilidad de la herramienta derivado del método de Alfa de Cronbach es de 0,844 y manifiesta un óptimo grado de confiabilidad, la herramienta manifiesta fiabilidad, admitiendo su aplicabilidad para la generación de la data, asimismo, se desea incitar a que el listado de preguntas exhibe un óptimo grado de confiabilidad como se detalla en la Tabla 7.

## **2.8. Métodos de análisis de datos**

Para exponer las deducciones obtenidas, se trabajó con cuadros de frecuencias, porcentajes y gráficos de barras, factores que ayudaron a observar detalles y asociaciones probables entre las variables a estudiar y de acuerdo al resultado de significatividad del test de normalidad arrojó menor de 0.05 siendo ambas variables no paramétricas.

El test no paramétrico o de disposición libre no se encuentran ligados a algunos requerimientos que son frecuentes al test paramétrico. Principalmente, dichos requerimientos se vinculan a la participación que despliega la variable en la población. Por otro lado, son esencialmente ventajosos frente a cantidades de muestra pequeños o, en las casuísticas en que la variable que nos interesa este valorada en un escalafón normal, por tal motivo se utilizó la prueba de correlación

Rho de Spearman. (Sotelo, 2013)

## **2.9. Aspectos éticos**

Previo a la obtención de la data se realizará las gestiones administrativas a través de un documento destinado al Director de la CRUEN Dr. Gamberty Roncal Cabrera, para la conformidad y permisión respectiva. Después se establecieron las disposiciones con las Jefas de Enfermería y los Coordinadores de Turno para la aplicación de los instrumentos

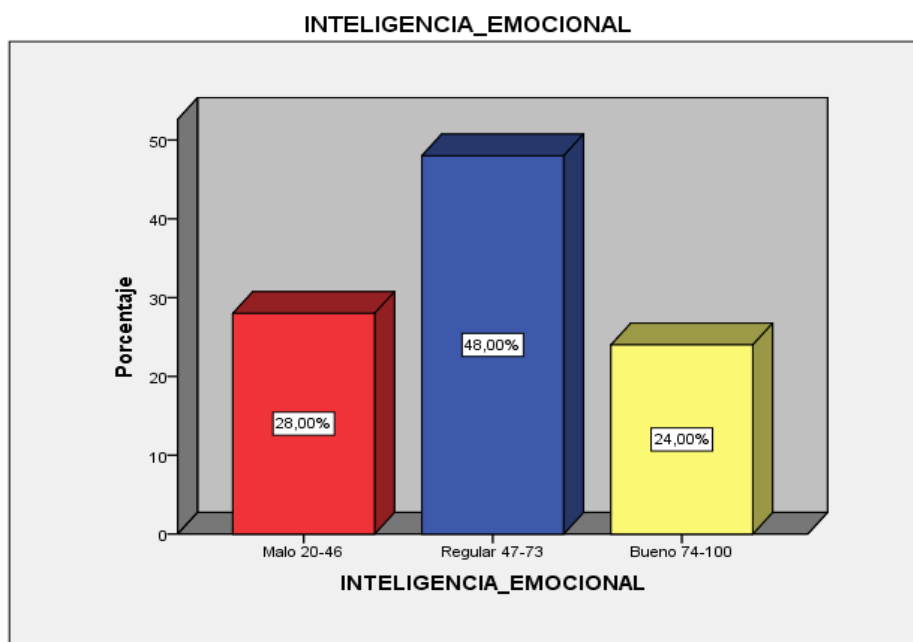
## **Resultados**

### 3.1. Resultados descriptivos

Tabla 8

*Distribución de datos de la variable inteligencia emocional de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.*

Niveles	f	%
Bueno	12	24
Regular	24	48
Malo	14	28
Total	50	100



*Figura 1: Barras de la variable inteligencia emocional de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.*

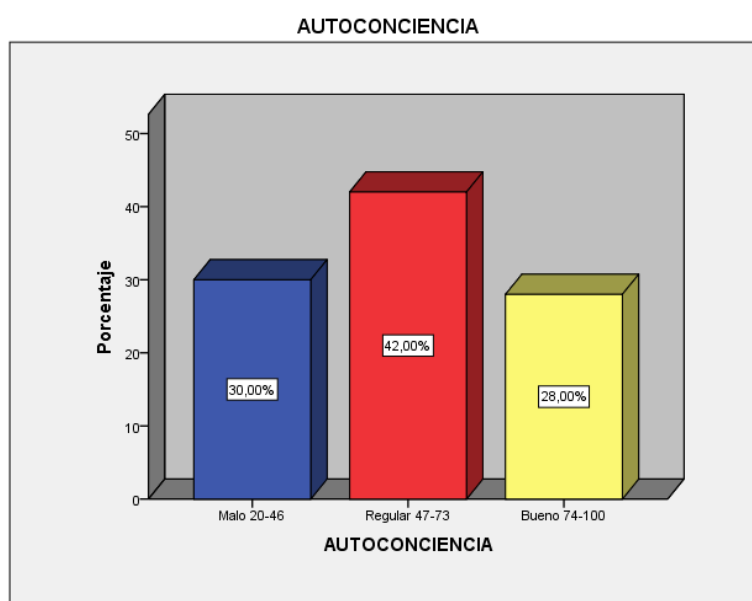
**Descripción:** Según los datos obtenidos el 24.0% de los entrevistados trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017, presentan una inteligencia emocional en un nivel bueno, el 48.0% presentan un nivel regular y un 28.0% un nivel malo.



Tabla 9

*Distribución de datos de la dimensión autoconocimiento de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.*

Niveles	f	%
Bueno	14	28
Regular	21	42
Malo	15	30
Total	50	100



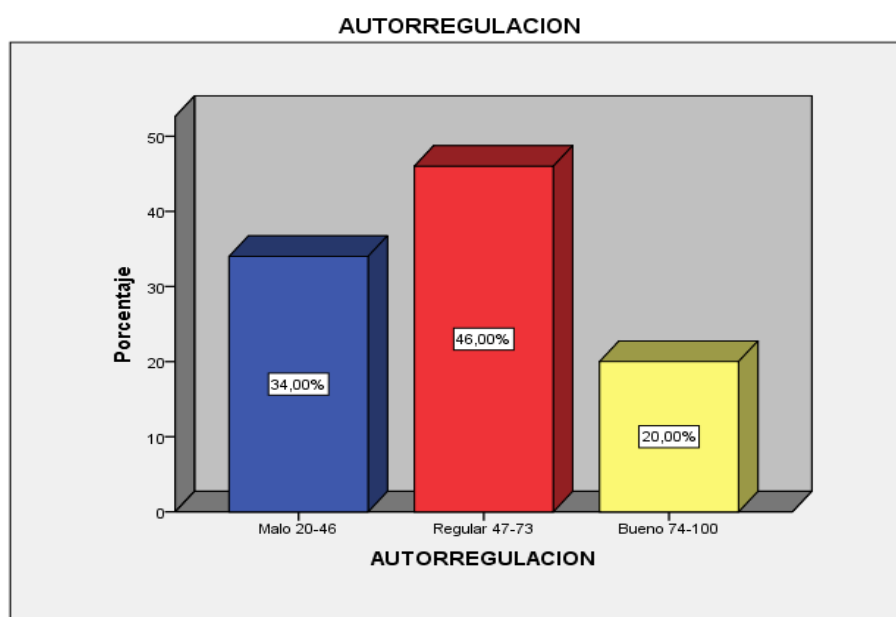
*Figura 2: Barras de la dimensión autoconocimiento de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.*

**Descripción:** Según los datos obtenidos el 28.0% de los entrevistados trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017, presentan un autoconocimiento en un nivel bueno, el 42.0% presentan un nivel regular y un 30.0% un nivel malo.

Tabla 10

*Distribución de datos de la dimensión autorregulación de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.*

Niveles	f	%
Bueno	10	20
Regular	23	46
Malo	17	34
Total	50	100



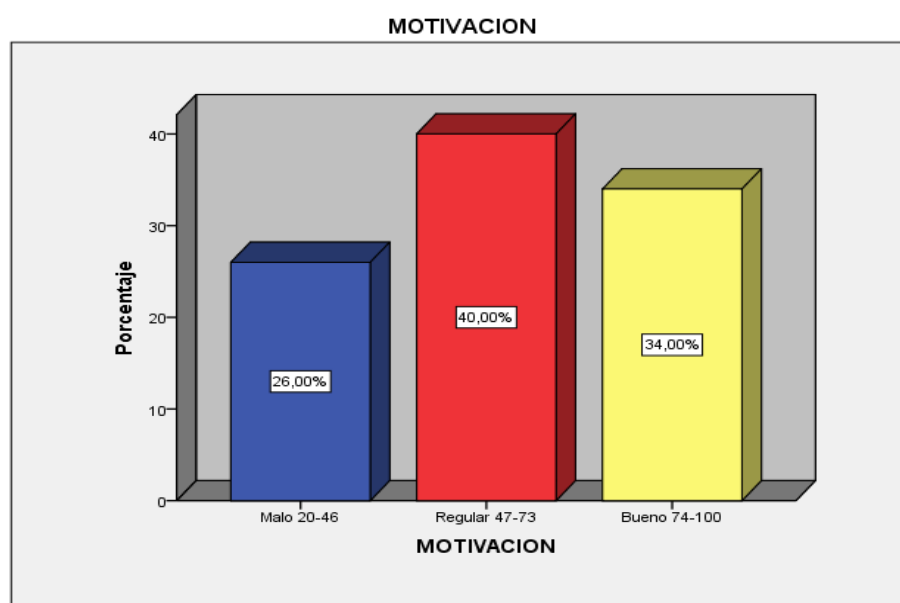
*Figura 3: Barras de la dimensión autorregulación de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.*

**Descripción:** Según los datos obtenidos el 20.0% de los entrevistados trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017, presentan una autorregulación en un nivel bueno, el 46.0% presentan un nivel regular y un 34.0% un nivel malo.

Tabla 11

*Distribución de datos de la dimensión motivación de los trabajadores del Centro Regulator de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.*

Niveles	f	%
Bueno	17	34
Regular	20	40
Malo	13	26
Total	50	100



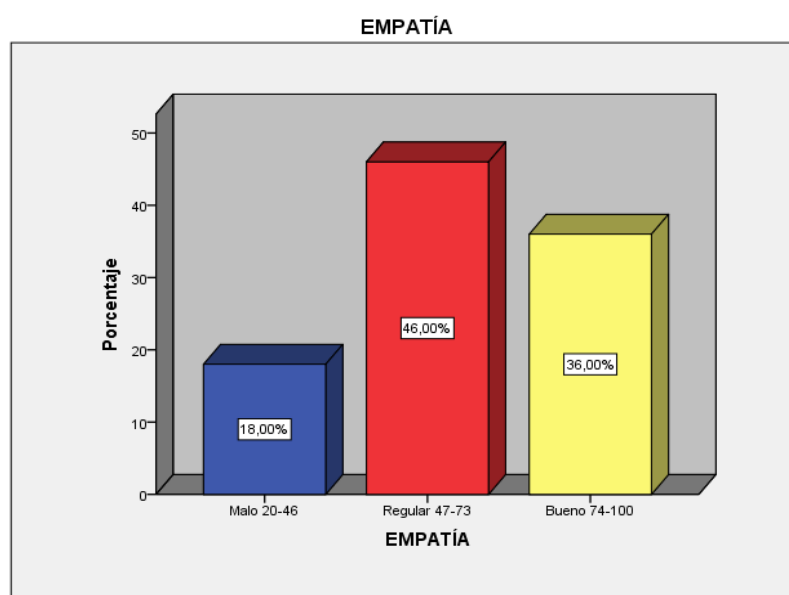
*Figura 4: Barras de la dimensión motivación de los trabajadores del Centro Regulator de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.*

**Descripción:** Según los datos obtenidos el 34.0% de los entrevistados trabajadores del Centro Regulator de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017, presentan una motivación en un nivel bueno, el 40.0% presentan un nivel regular y un 26.0% un nivel malo.

Tabla 12

*Distribución de datos de la dimensión empatía de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017*

Niveles	f	%
Bueno	18	36
Regular	23	46
Malo	9	18
Total	50	100



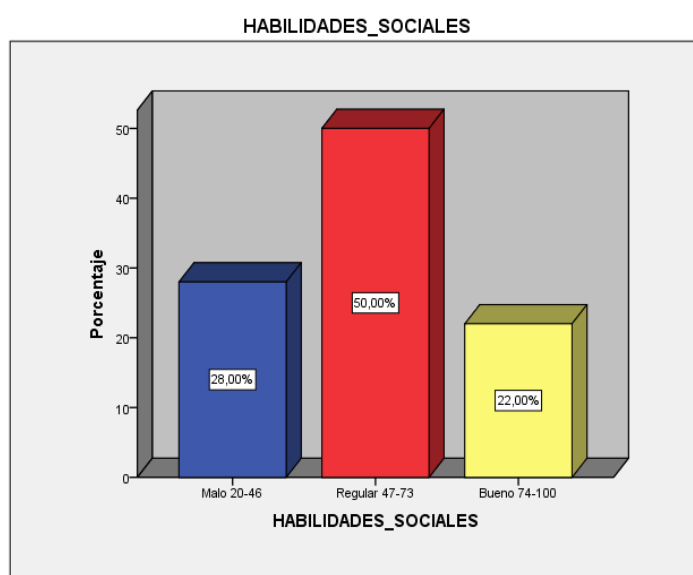
*Figura 5: Barras de la dimensión empatía de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.*

**Descripción:** Según los datos obtenidos el 36.0% de los entrevistados trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017, presentan una empatía en un nivel bueno, el 46.0% presentan un nivel regular y un 18.0% un nivel malo.

Tabla 13

*Distribución de datos de la dimensión habilidades sociales de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.*

Niveles	f	%
Bueno	11	22.
Regular	25	50.
Malo	14	28.
Total	50	100



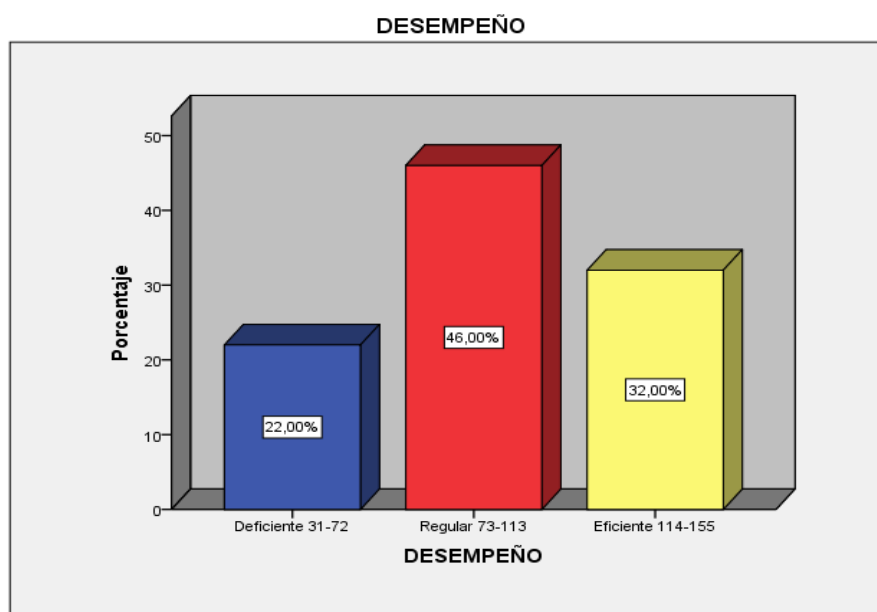
*Figura 6: Barras de la dimensión habilidades sociales de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.*

**Descripción:** Según los datos obtenidos el 22.0% de los entrevistados trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017, presentan habilidades sociales en un nivel bueno, el 50.0% presentan un nivel regular y un 28.0% un nivel malo.

Tabla 14

*Distribución de datos de la variable desempeño laboral de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.*

Niveles	f	%
Eficiente	16	32.0
Regular	23	46.
Deficiente	11	22.
Total	50	100.



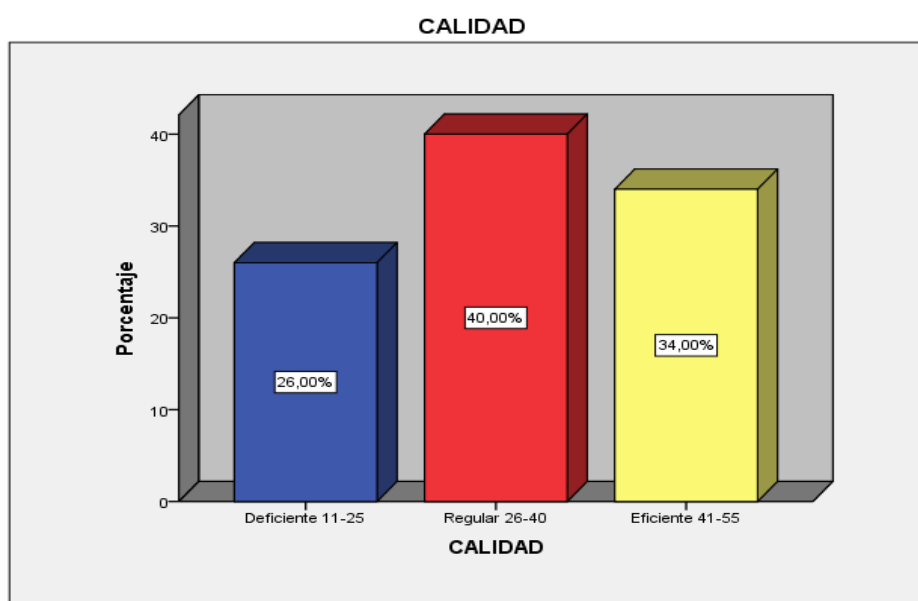
*Figura 7: Barras de la variable desempeño laboral de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017*

**Descripción:** Según los datos obtenidos el 32.0% de los entrevistados trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017, presentan un desempeño laboral en un nivel eficiente, el 46.0% presentan un nivel regular y un 22.0% un nivel deficiente.

Tabla 15

*Distribución de datos de la dimensión calidad de trabajo de los trabajadores del Centro Regulator de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.*

Niveles	f	%
Eficiente	17	34.
Regular	20	40.
Deficiente	13	26.
Total	50	100.



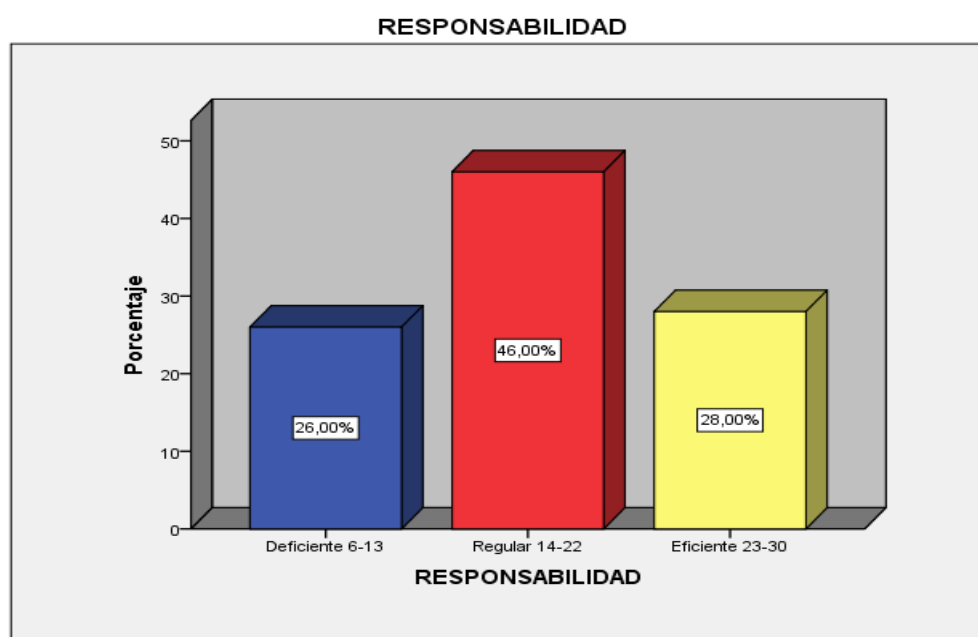
*Figura 8: Barras de la dimensión calidad de trabajo de los trabajadores del Centro Regulator de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.*

**Descripción:** Según los datos obtenidos el 34.0% de los entrevistados trabajadores del Centro Regulator de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017, presentan una calidad de trabajo en un nivel eficiente, el 40.0% presentan un nivel regular y un 26.0% un nivel deficiente.

Tabla 16

*Distribución de datos de la dimensión responsabilidad de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.*

Niveles	f	%
Eficiente	14	28.
Regular	23	46.
Deficiente	13	26.
Total	50	100.



*Figura 9: Barras de la dimensión responsabilidad de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.*

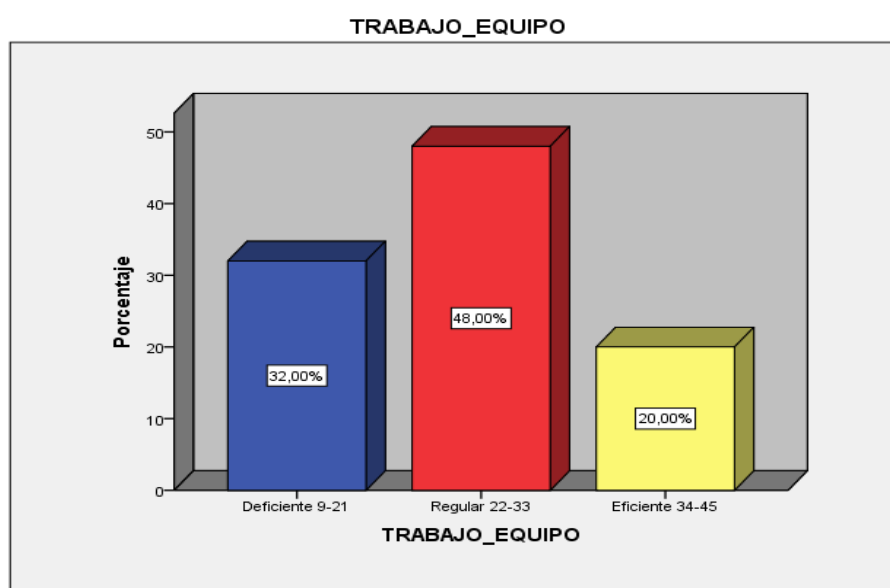
**Descripción:** Según los datos obtenidos el 34.0% de los entrevistado trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017, presentan una calidad de trabajo en un nivel eficiente, el 40.0% presentan un nivel regular y un 26.0% un nivel deficiente.



Tabla 17

*Distribución de datos de la dimensión trabajo en equipo de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.*

Niveles	f	%
Eficiente	10	20.
Regular	24	48.
Deficiente	16	32.
Total	50	100.



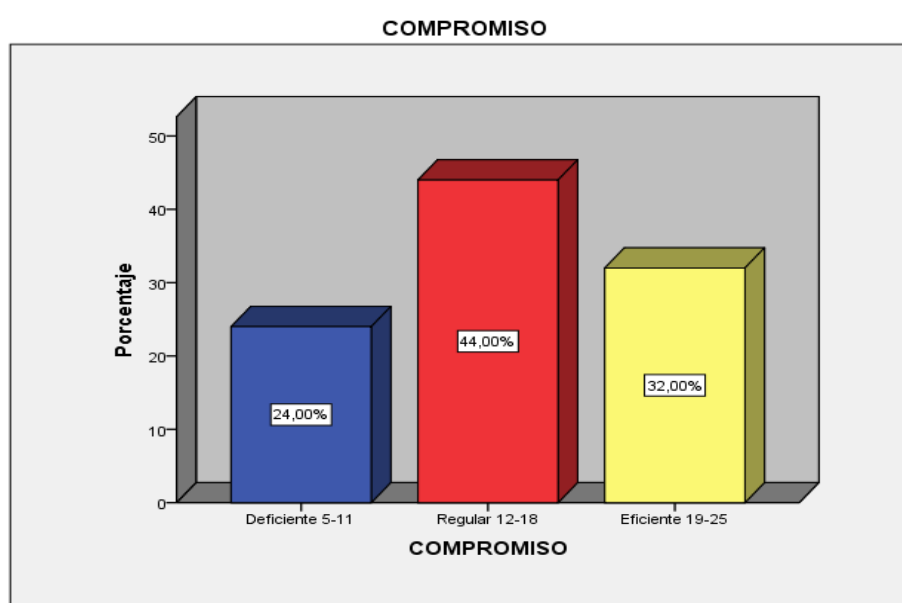
*Figura 10: Barras de la dimensión trabajo en equipo de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.*

**Descripción:** Según los datos obtenidos el 20.0% de los entrevistados trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017, presentan trabajo en equipo con un nivel eficiente, el 48.0% presentan un nivel regular y un 32.0% un nivel deficiente.

Tabla 18

*Distribución de datos de la dimensión compromiso institucional de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.*

Niveles	f	%
Eficiente	16	32.
Regular	22	44.
Deficiente	12	24.
Total	50	100.



*Figura 11: Barras de la dimensión compromiso institucional de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.*

**Descripción:** Según los datos obtenidos el 32.0% de los entrevistados trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017, presentan un compromiso institucional con un nivel eficiente, el 44.0% presentan un nivel regular y un 24.0% un nivel deficiente.

### 3.2. Contrastación de hipótesis

#### ***Comprobación de hipótesis general.***

**H.0:** No impera asociación directa y representativa a partir de la inteligencia emocional y el desempeño en el trabajo de los Colaboradores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017

**H.P:** Impera asociación directa y representativa a partir de la inteligencia emocional y el desempeño en el trabajo de los Colaboradores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017

a) Nivel de Significancia: Se asume el nivel de significancia del 5%; es decir del 0.05.

b) Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$ .

c) Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Tabla 19

*Correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.*

				Inteligencia emocional	Desempeño laboral
Rho Spearman	de	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	de 1,000	,527**
			Sig. (bilateral)	.	,001
			N	50	50
		Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	de ,527**	1,000
			Sig. (bilateral)	,001	.
			N	50	50

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

- d) Regla de decisión  
Sig > 0.05: Se acepta Ho
- e) Interpretación.

Como se muestra en la tabla 19 la variable inteligencia emocional está relacionada directa y positivamente con la variable desempeño laboral, según la correlación de Spearman de 0.527 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general y se rechaza la hipótesis nula.

### ***Comprobación de hipótesis específica 1***

**H.0:** No Impera asociación directa y representativa a partir del autoconocimiento y el desempeño en el trabajo de los Colaboradores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.

**H.E.1:** Impera asociación directa y representativa a partir del autoconocimiento y el desempeño en el trabajo de los Colaboradores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.

- a) Nivel de Significancia: Se asume el nivel de significancia del 5%; es decir del 0.05.
- b) Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta Ho y se rechaza H1.
- c) Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Tabla 20

*Correlación entre autoconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.*

			Autoconocimiento	Desempeño laboral
Rho de Spearman	de Autoconocimiento	Coeficiente de correlación	de 1,000	,516**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,516**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

- d) Regla de decisión  
Sig > 0.05: Se acepta Ho
- e) Interpretación.

Como se muestra en la tabla 20 el autoconocimiento está relacionada directa y positivamente con la variable desempeño laboral, según la correlación de Spearman de 0. 516 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1 y se rechaza la hipótesis nula.

### **Comprobación de hipótesis específica 2.**

**H.0:** No Impera asociación directa y representativa a partir de la autorregulación y el desempeño en el trabajo de los Colaboradores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.

**H.E.2:** Impera asociación directa y representativa a partir de la autorregulación y el desempeño en el trabajo de los Colaboradores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.

a) Nivel de Significancia: Se asume el nivel de significancia del 5%; es decir del 0.05.

b) Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$ .

c) Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Tabla 21

*Correlación entre autorregulación y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.*

		Autorregulación		Desempeño laboral
Rho Spearman	de Autorregulación	Coeficiente de correlación	de 1,000	,544**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	de ,544**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

d) Regla de decisión

Sig > 0.05: Se acepta  $H_0$

e) Interpretación.

Como se muestra en la tabla 21 la autorregulación está relacionada directa y positivamente con la variable desempeño laboral, según la correlación de Spearman de 0. 544 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 2 y se rechaza la hipótesis nula.

### **Comprobación de hipótesis específica 3.**

**H.0:** No Impera asociación directa y representativa a partir de la motivación

y el desempeño en el trabajo de los colaboradores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.

**H.E.3:** Impera asociación directa y representativa a partir de la motivación y el desempeño en el trabajo de los colaboradores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.

a) Nivel de Significancia: Se asume el nivel de significancia del 5%; es decir del 0.05.

b) Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$ .

c) Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Tabla 22

*Correlación entre motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.*

			Motivación	Desempeño laboral
Rho Spearman	de Motivación	Coeficiente correlación	de 1,000	,567**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	Desempeño laboral	Coeficiente correlación	de ,567**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

d) Regla de decisión

Sig > 0.05: Se acepta  $H_0$

e) Interpretación.

Como se muestra en la tabla 22 la motivación está relacionada directa y positivamente con la variable desempeño laboral, según la correlación de Spearman de 0. 567 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 3 y se rechaza la hipótesis nula.

### **Comprobación de hipótesis específica 4**

**H.0:** No Impera asociación directa y representativa a partir de la empatía y el desempeño en el trabajo de los colaboradores del Centro Regulator de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.

**H.E.4:** Impera asociación directa y representativa a partir de la empatía y el desempeño en el trabajo de los colaboradores del Centro Regulator de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.

a) Nivel de Significancia: Se asume el nivel de significancia del 5%; es decir del 0.05.

b) Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta Ho y se rechaza H1.

c) Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Tabla 23

*Correlación entre empatía y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Regulator de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017*

		Empatía		Desempeño laboral
Rho	de Empatía	de	1,000	,508**
Spearman		Coeficiente correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	Desempeño laboral	de	,508**	1,000
		Coeficiente correlación		
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

d) Regla de decisión

Sig > 0.05: Se acepta Ho

e) Interpretación.



Como se muestra en la tabla 23 la empatía está relacionada directa y positivamente con la variable desempeño laboral, según la correlación de Spearman de 0.508 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 4 y se rechaza la hipótesis nula.

### **Comprobación de hipótesis específica 5**

**H.0:** No Impera asociación directa y representativa a partir de las habilidades sociales y el desempeño en el trabajo de los Colaboradores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.

**H.E.5:** Impera asociación directa y representativa a partir de las habilidades sociales y el desempeño en el trabajo de los Colaboradores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.

a) Nivel de Significancia: Se asume el nivel de significancia del 5%; es decir del 0.05.

b) Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$ .

c) Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Tabla 24

*Correlación entre habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017.*

				Habilidades sociales	Desempeño laboral
Rho	de	Habilidades	Coeficiente	de	1,000
Spearman		sociales	correlación		,539**
			Sig. (bilateral)		,001
			N	50	50
		Desempeño	Coeficiente	de	,539**
		laboral	correlación		1,000
			Sig. (bilateral)		,001
			N	50	50

			Habilidades sociales		Desempeño laboral
Rho Spearman	de Habilidades sociales	Coeficiente correlación	de	1,000	,539**
		Sig. (bilateral)		.	,001
		N		50	50
	Desempeño laboral	Coeficiente correlación	de	,539**	1,000
		Sig. (bilateral)		,001	.
		N		50	50

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

d) Regla de decisión

Sig > 0.05: Se acepta Ho

e) Interpretación.

Como se muestra en la tabla 24 las habilidades sociales está relacionada directa y positivamente con la variable desempeño laboral, según la correlación de Spearman de 0. 539 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 5 y se rechaza la hipótesis nula.

## **Discusión**

Teniendo en cuenta las deducciones de este trabajo, se manifiesta lo siguiente:

De acuerdo a la tabla 8 y figura 1 el 24.00% de los entrevistados presentan una inteligencia emocional en un nivel bueno, el 48.00% presentan un grado regular y un 28.00% un grado paupérrimo, también se evidencia en la tabla 14 y figura 7 que el 32.00% de los entrevistados presentan un desempeño laboral en un grado eficiente, el 46.00% presentan un grado regular y un 22.00% un grado deficiente. Con respecto a la correlación de las variables se obtuvo en la tabla 19 la variable inteligencia emocional está asociada directamente y de manera positiva con la variable desempeño laboral, asimismo, la correlación de Spearman de 0.527 muestra esta deducción como moderada con una significatividad estadística de  $p=0.001$ , valor mínimo a 0.01. Por ende, se admite la hipótesis general y se deniega la hipótesis nula.

Sin embargo, en la investigación realizada por Arias (2010) acerca de la inteligencia sobre las emociones y desempeño en el trabajo de los colaboradores de una institución del Perú, tuvo como finalidad hallar el tipo de asociación entre los grados de inteligencia sobre las emociones de los trabajadores y su desempeño en el trabajo. Teniendo como deducciones que existe asociación entre las variables de inteligencia sobre las emociones y el desempeño del colaborador la cual fue directamente proporcional en todas las casuísticas. De tal manera se observa que existe una similitud con las deducciones obtenidas en la este estudio.

También en la investigación realizada por Damián y Villarroel (2010) acerca de la inteligencia sobre las emociones y desempeño del profesorado en el método de instrucción y educación, teniendo como finalidad hallar la asociación entre el grado de inteligencia sobre las emociones y desempeño del profesorado en el método de instrucción y educación. Se comprobó que impera una relación entre la Inteligencia sobre las emociones y el desempeño del profesorado. De tal manera existe una similitud con las deducciones obtenidas en este estudio.

Por otro lado en la investigación realizada por Restrepo (2013) en su

estudio sobre repercusión de la inteligencia de las emociones en el desempeño en el trabajo de los practicantes de la Universidad ICESI, teniendo como objetivo general reconocer la repercusión que la inteligencia de las emociones posee en el desempeño en el trabajo en los practicantes de la Universidad ICESI. En la cual los resultados fueron los siguientes: Que impera una correlación superior al 65% entre la inteligencia sobre las emociones y el desempeño en el trabajo; entre los elementos de la inteligencia de las emociones que más se relacionan con la estimación general del desempeño son: la regulación propia con un 72% , el conocimiento por sí mismo con 67% y el control de la asociaciones con un 67%; De acuerdo a estas deducciones, los elementos de la inteligencia de las emociones que menos se correlaciona con el desempeño en el trabajo son: la empatía que mostró una relación del 57% y la motivación por sí misma con un 64 %. Además, se halló que impera una estrecha correlación al 69% entre el elemento del conocimiento por sí mismo y la habilidad para resolver conflictos laborales, asimismo, se descubrió que este elemento posee una correlación del 67% con la eficacia de las labores. Existiendo una similitud con las dimensiones del presente estudio en la cual dicho antecedente sirve como base fundamental para el presente estudio.

## **Conclusiones**

**Primera:** Según las deducciones obtenidas se determina que la variable inteligencia emocional está asociada directamente y de manera positiva con la variable desempeño laboral, asimismo, la correlación de Spearman de 0.527 muestra esta deducción como moderada con una significatividad estadística de  $p=0.001$ , valor mínimo a 0.01. Por ende, se admite la hipótesis general y se deniega la hipótesis nula.

**Segunda:** Según las deducciones obtenidas se determina que el autoconocimiento está asociado directamente y de manera positiva con la variable desempeño laboral, asimismo, la correlación de Spearman de 0.516 muestra esta deducción como moderada con una significatividad estadística de  $p=0.001$ , valor mínimo a 0.01. Por ende, se admite la hipótesis específica 1 y se deniega la hipótesis nula.

**Tercera:** Según las deducciones obtenidas se determina que la autorregulación está asociada directamente y de manera positiva con la variable desempeño laboral, asimismo, la correlación de Spearman de 0.544 muestra esta deducción como moderada con una significatividad estadística de  $p=0.001$ , valor mínimo 0.01. Por ende, se admite la hipótesis específica 2 y se deniega la hipótesis nula.

**Cuarta:** Según las deducciones obtenidas se determina que la motivación está asociada directamente y de manera positiva con la variable desempeño laboral, asimismo, la correlación de Spearman de 0.567 muestra esta deducción como moderada con una significatividad estadística de  $p=0.001$ , valor mínimo a 0.01. Por ende, se admite la hipótesis específica 3 y se deniega la hipótesis nula.

**Quinta:** Según las deducciones obtenidas se determina que la empatía está asociada directamente y de manera positiva con la variable desempeño laboral, asimismo, la correlación de Spearman de 0.508 muestra esta deducción como moderada con una significatividad estadística de  $p=0.001$ , valor mínimo a 0.01. Por ende, se admite la hipótesis específica 4 y se deniega la hipótesis nula.

**Sexta:** De acuerdo a las deducciones obtenidas se determina que las habilidades sociales está asociada directamente y de manera positiva con la variable desempeño laboral, asimismo, la correlación de Spearman de 0.539 muestra esta deducción como moderada con una significatividad estadística de  $p=0.001$ , valor mínimo a 0.01. Por ende, se admite la hipótesis específica 5 y se deniega la hipótesis nula.



## **Recomendaciones**

**Primera:** El Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – Essalud debe establecer talleres que fomenten la fortaleza tanto en las emociones como en la motivación para los colaboradores con la finalidad de una óptima productividad y la ejecución de labores de manera efectiva.

**Segunda:** El Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – Essalud, debe tomar en cuenta como una propuesta de mejora para sus grados de productividad, la creación de instrumentales de mejora del desempeño en el trabajo asociado a la inteligencia de emociones.

**Tercera:** La comunicación en el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – Essalud tiene que ser asertiva y empática para recopilar data que contribuyan a subsanar los puntos críticos del desempeño con la finalidad de buscar mejorar constantemente y el bienestar institucional.

**Cuarta:** Los directivos del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – Essalud, deben actuar como unidades multiplicadoras y ejecutoras de la Inteligencia en la Emociones en el entorno donde poseen predominio.

**Quinta:** Instituir elementos destinados a fomentar el progreso y el aumento del conocimiento por sí mismo en la totalidad de trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – Essalud, por lo cual está directamente asociado con la mejora de las habilidades en general, de trabajo y básicas, así como del desempeño en el trabajo.

**Sexta:** A los responsables del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – Essalud, se les sugiere que motiven a sus colaboradores, mediante un sistema de retribuciones y estímulos que posean un alto valor para ellos en contraste con lo económico.

## **Referencias.**

- Alles, M. (2008). *Desempeño por Competencias – Evaluación de 360*, (2a ed). Buenos Aires: Granica
- Acuña, E. (2010) *Prueba no paramétrica*. Universidad de Puerto Rico. Puerto Rico:UNICAN.
- Arias, F. (2004) *Antecedentes de la Investigación*. (3era. Ed.). Caracas: UNI.
- Cordero, A. (2015) *Estrés laboral, fuentes de estrés e inteligencia emocional en los trabajadores del centro de Urgencias y Emergencias 112 de Extremadura*. (Tesis de maestría). UA, España.
- Arias, E. (2010) *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana*. (Tesis de maestría). PUCP. Lima-Perú.
- Bar-On, R. (1997) *Inventario de inteligencia emocional*. México: Selecta. 14.
- Bar-On, R. y Parker, J. (2000) *Emotional Quotient Inventory: Youth Version*. Technical Manual. New York: MHS
- Bar-On, R. (2005) *The impact of emotional intelligence on subjective well-being. Perspectives in Education*. New York.
- Bennett, M. (2008) *Autoconocimiento*. New York: Editorial. Ediciones I.
- Berrocal, P. y Extremera, N. (2006) *La Investigación de la Inteligencia Emocional en España*. Ansiedad y Estrés.
- Bonano, G.A. (2001). *Emotion self-regulation*. En T. J. Mayne y G.A. Bonano (Eds.). *Emotions. Current issues and future directions*. New York: The Guilford Pres
- Caballo, V. (2005) *Manual de Evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. (6° Edición). Madrid: Siglo XXI
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica* (2da. Ed.). Lima, Perú: Editorial San Marcos.

- Chiavenato, I. (2007) *Administración de Recursos Humanos*. Santa Fe de Bogotá: McGraw-Hill / Interamericana.
- Chiavenato, A. (2009) *Administración de Recursos Humanos*. (5ª Ed.). Colombia: Editorial McGraw Hill.
- Céspedes, C. (2012) *Empatía*. Psicología de la educación para padres y profesionales. Madrid: Combo.
- Damián, E. y Villarroel, M. (2010) *Inteligencia emocional y desempeño docente en el proceso de enseñanza- aprendizaje*, (Tesis de maestría). UNE. Lima - Chosica.
- Drucker, P. (2013) *The nature and causes of job satisfaction*, en M. D. Dunnette *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Nueva York: John Wiley & Sons.
- Figuroa, L. (2015) *Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental*. (Tesis de maestría). Guatemala de la Asunción.
- Gallego, M. (2006). *Gestión Humana basada en competencias*. (Tesis de maestría). Universidad de EAFIT. Colombia. Recuperado de <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revistasidad-eafit/art>
- Gardner, H. (2003) *Inteligencias múltiples*. La teoría en la práctica. Barcelona: Ed. Paidós.
- Goleman, D (2010). *Inteligencia Emocional*. Barcelona España: Editorial Kairos.
- Grajales, T. (2000) *Escala del Grado de Compromiso de los Empleados Universitarios*. España.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de*

*Investigación. (6ta. Ed.)*. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana editores.

Janampa, O. y Pisconte, J. (2012) *Inteligencia emocional y compromiso organizacional en la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público del Ministerio de Economía y Finanzas*. (Tesis de maestría). PUCP: Lima.

Lactayo De La Torre, C. (2012) *Nivel de inteligencia Emocional del Profesional de Enfermería Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa*. (Tesis de maestría). UPCH. Lima-Perú.

Liébana, C. (2012) *Inteligencia emocional y vínculo laboral en trabajadores del Centro San Camilo*. (Tesis de maestría). UCE, Madrid – España

Maldonado, J. (2010) *La Inteligencia Emocional y la Interrelación Enfermera – Paciente del Servicio de Medicina III del Hospital Guillermo Almenara*. (Tesis de maestría). UNFV. Lima

Mayer, J. y Salovey, P. (1997) *¿Que es la inteligencia emocional?* Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators. New York: Basic Books.

Mayer, J.; Salovey, P.; Caruso, D. y Sitarenios, G. (2001) *Emotional intelligence as a standard intelligence*. *Emotion*, 1(54), 232-242.

Navarro, M. (2009) *Autoconocimiento y autoestima*. Revista digital para profesionales de la enseñanza. (Tesis de maestría). UNMSM. Perú.

Pereira, S. (2012) *Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral* (estudio realizado con el personal de la empresa Servipuertas S.A. De la ciudad Quetzaltenango). (Tesis de maestría). UAM. México

Pérez, E. (2009) *Perfil profesional del desempeño laboral de los colaboradores*. Universidad de Barcelona. (Tesis de maestría). PUCP -España.

- Restrepo, T. (2013) *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los estudiantes en práctica de la universidad Icesi*. (Tesis de maestría). PUCC.Santiago de Cali. Colombia.
- Robbins, S., Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación
- Ronderos, G. (2012) *Definición de empatía*. Psicología de la educación para padres y profesionales
- Salovey, P.; Mayer, E. (1997). *Perceived emotional intelligence, stress reactivity, and symptom reports: Further explorations using the Trait Meta-Mood Scale*. Psychology and Health.
- Stoner, J., Freeman, R. y Gilbert, D. (2003) *Administración*. (6ta ed.). México: Pearson Educación.
- Stoner, J. (1996) *Administración*. 6a. Edición. México: Editorial Pearson
- Sotelo, C. (2015). *Metodología de investigación para educación superior*. Lima, Perú: Juan Gutemberg Editores e Impresores.
- Sotelo, C. (2013). *Estadística básica y aplicación del SPSS*. Lima, Perú: Juan Gutemberg Editores e Impresores.
- Tamayo, M. y Tamayo, H. (20025) *El proceso de la investigación científica*. Colombia: Limusa editores.
- Urbina, G. y Barazal, V. (2002) *Administración de la productividad en las organizaciones*. México: McGraw Hill.
- Vallés, A. y Vallés, C. (2003) *La autorregulación para el afrontamiento emocional. Psicopedagogía de la Inteligencia Emocional*. Valencia: Promolibro
- Vroom, V. (1974) *Motivación y alta dirección*. México: Editorial Trillas.

### **III. Anexos**



MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO: Inteligencia emocional y el desempeño laboral en el Centro Regulator de Urgencias y Emergencias Nacional – Essalud 2017							
Autor: Bach: Rosse Villanueva Japa							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>Problema principal:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del CRUEN– EsSalud 2017?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre el autoconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores del CRUEN– EsSalud 2017? ¿Cuál es la relación que existe entre la autorregulación y el desempeño laboral de los trabajadores del CRUEN– EsSalud 2017? ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del CRUEN– EsSalud 2017? ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores del CRUEN– EsSalud 2017? ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores del CRUEN– EsSalud 2017? ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores del CRUEN– EsSalud 2017?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del CRUEN– EsSalud 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación que existe entre el autoconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores del CRUEN– EsSalud</li> <li>• Determinar la relación que existe entre la autorregulación y el desempeño laboral de los trabajadores del CRUEN– EsSalud</li> <li>• Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del CRUEN– EsSalud 2017.</li> <li>• Determinar la relación que existe entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores del CRUEN– EsSalud 2017</li> <li>• Determinar la relación que existe entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores del CRUEN– EsSalud 2017</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del CRUEN– EsSalud</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación directa y significativa entre el autoconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores del CRUEN– EsSalud</li> <li>• Existe relación directa y significativa entre la autorregulación y el desempeño laboral de los trabajadores del CRUEN– EsSalud</li> <li>• Existe relación directa y significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del CRUEN– EsSalud 2017</li> <li>• Existe relación directa y significativa entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores del CRUEN– EsSalud 2017</li> <li>• Existe relación directa y significativa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores del C CRUEN– EsSalud 2017.</li> </ul>	<b>Variable 1: Inteligencia emocional</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles</b>	
			Autoconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoconcepto, Comprensión emocional de sí misma</li> <li>• Identificación de cambios</li> </ul>	1-4	<b>Ordinal</b>  Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	
			Autorregulación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo emocional, Dialogo interior, Tranquilidad</li> <li>• Calma</li> </ul>	5-8		
			Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Superación, Animo, Planteo de metas</li> </ul>	9-12		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad, Trabajo en grupo, Identificación de sentimientos</li> </ul>	13-16		
			Habilidades sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detección de congruencias, Expresión</li> <li>• Resolución de conflictos, Apoyo y consejos</li> </ul>	17-20		
			<b>Variable 2: Desempeño laboral</b>				
			Calidad del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad minuciosa, Iniciativa laboral</li> <li>• Metodología coherente</li> </ul>	<b>1-11</b>	<b>Ordinal</b>  Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	
			Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuación con eficiencia y autonomía, Capacidad de solución de problemas</li> </ul>	<b>12-17</b>		
Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de integración, Liderazgo en labores en conjunto</li> </ul>	<b>18 – 26</b>					
Compromiso institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de compromiso, Asumir responsabilidades</li> </ul>	<b>27 - 31</b>					

## Anexo B

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

#### 1. Operacionalización de la variable inteligencia emocional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
Autoconocimiento	Autoconcepto		Siempre (5)	Bueno (16-20)
	Comprensión emocional de sí misma	1-4	Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Regular (10-15) Malo (4-9)
Autorregulación	Manejo emocional	5-8		Bueno (16-20) Regular (10-15) Malo (4-9)
	Dialogo interior Tranquilidad Calma			Bueno (16-20) Regular (10-15) Malo (4-9)
Motivación	Superación Animo	9-12		Bueno (16-20) Regular (10-15) Malo (4-9)
Empatía	Planteo de metas			Bueno (16-20) Regular (10-15) Malo (4-9)
	Amabilidad Trabajo en grupo	13-16		Bueno (16-20) Regular (10-15) Malo (4-9)
Habilidades sociales	Identificación de sentimientos			Bueno (16-20) Regular (10-15) Malo (4-9)
	Detección de congruencias Expresión Resolución de conflictos	17-20		Bueno (74-100) Regular (47-73) Malo (20-46)

## 2. Operacionalización de la variable desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
Calidad del trabajo	Capacidad minuciosa	1 -11	Siempre (5)	Eficiente (41-55)
	Iniciativa laboral		Casi siempre (4)	Regular (26-40)
	Metodología coherente		A veces (3)	Deficiente (11-25)
Responsabilidad	Actuación con eficiencia y autonomía	12 – 17	Casi nunca (2)	Eficiente (23-30)
			Nunca (1)	Regular (14-22)
Trabajo en equipo	Capacidad de solución de problemas	18 – 26		Deficiente (6-13)
	Capacidad de integración			Eficiente (34-45)
Compromiso institucional	Liderazgo en labores en conjunto	27 - 31		Regular (22-33)
	Nivel de compromiso			Deficiente (9-21)
Total de la variable	Asumir responsabilidades	1-31		Eficiente (19-25)
				Regular (12-18)
				Deficiente (5-11)
				Eficiente (114-155)
				Regular (73-113)
				Deficiente (31-72)

## Anexo C

### INSTRUMENTOS

#### CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permite hacer una descripción de ti misma(o). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de veces hay cinco respuestas por cada frase.

#### INSTRUCCIONES

Lee cada una de las frases y selecciona una de las cinco alternativas la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso marca tu respuesta sobre el número en el cuadro de alternativas .

Si alguna de las frases no tiene que ver con usted ,igualmente responda teniendo en cuenta cómo se sentiría ,pensaría o actuaría si estuviera en esa situación .Notara que algunas de las frases no le proporcionan toda la información necesaria ;aunque no esté segura (o) selecciona la respuesta más adecuada para usted .No hay repuestas “correctas o incorrectas” ,ni respuestas “buenas o malas” .Responda honesta y sinceramente de acuerdo a como es , No como te gustaría ser , no como te gustaría que otros te vieran . No hay límite de tiempo, pero por favor trabaje con rapidez y asegúrese de responder a todas las oraciones.

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Items	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	<b>Dimensión autoconciencia</b>					
<b>1</b>	Te das cuenta de tus emociones					
<b>2</b>	Sabes identificar cuando tienes pensamientos negativos sobre la situación que vives.					
<b>3</b>	Te das cuenta cuando te empiezas a enfadar.					

4	Identificas tus cambios de humor.					
	<b>Dimensión autorregulación</b>					
5	Te das una pausa para regular tus emociones antes de responder a situaciones difíciles.					
6	Usas el dialogo interior para controlar tus estados emocionales.					
7	Te tranquilizas rápido cuando estás enfadado.					
8	Mantienes la calma cuando los otros te ofenden.					
	<b>Dimensión motivación</b>					
9	Te recuperas rápido ante un contratiempo y sigues intentando lo que deseas.					
10	Te das ánimo cuando realizas un trabajo poco interesante					
11	Te planteas metas constantes de superación.					
12	Cumples con lo que te propones venciendo obstáculos					
	<b>Dimensión empatía</b>					
13	Identificas los sentimientos de otros de un modo eficaz					
14	Preguntas de forma amable a la persona					
15	Dices algo o haces algo que te hace sentir mejor					
16	Te incluyes con ciertos grupos, la cual permitan alcanzar tus metas					
	<b>Dimensión habilidades sociales</b>					
17	Detectas congruencias entre las emociones o sentimientos de los demás y sus conductas.					
18	Expresas lo que piensas con respeto y seguridad.					
19	Resuelves conflictos interpersonales de forma amistosa.					
20	Proporcionas apoyo y consejos a los demás cuando lo necesitan.					

## FICHA DE OBSERVACION DESEMPEÑO LABORAL

El presente documento sirve para recolectar datos respecto a sus impresiones del desempeño laboral del profesional que labora en el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional, y tiene por finalidad procesar datos para estudios de maestría.

Alternativas de evaluación

<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5

N°	CALIDAD DEL TRABAJO:	Escala				
		1	2	3	4	5
1	Produce o realiza un trabajo sin errores					
2	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.					
3	Realiza un trabajo ordenado.					
4	Realiza un trabajo en los tiempos establecidos.					
5	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.					
6	Produce o realiza un trabajo metódico.					
7	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.					
8	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor.					
9	Se muestra atenta al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.					
10	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones.					
11	Puede trabajar independientemente.					
	<b>RESPONSABILIDAD:</b>					
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.					
13	Mantiene a los directivos del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional informado del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse.					
14	Transmite esta información oportunamente.					

15	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional					
16	Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades.					
17	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes.					
	<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>					
18	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional.					
19	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores					
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional.					
21	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional.					
22	Conoce la Misión y Visión del servicio de neonatología					
23	Colabora con otros armoniosamente sin considerar a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías.					
24	Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.					
25	Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecten directamente.					
26	Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.					
	<b>COMPROMISO INSTITUCIONAL</b>					
27	Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo.					
28	Demuestra respeto hacia los usuarios.					
29	Demuestra respeto a sus superiores.					
30	Demuestra respeto a sus colegas.					
31	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.					

## Anexo D

### DOCUMENTOS DE VALIDACION



#### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora:Dra. Violeta Cadenillas Albornoz

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes del programa de **Post-grado** con mención en **Gestión en Servicios de Salud** de la UCV, en la sede **Los Olivos, promoción 2015-II, aula 213 B**, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: **Inteligencia emocional y desempeño laboral en el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional- EsSalud 2017** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo N° 1: Carta de presentación
2. Anexo N° 2: Definiciones conceptuales de las variables
3. Anexo N° 3: Matriz de operacionalización
4. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos
5. Anexo N° 5: Matriz de consistencia

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Apellidos y nombre: Br. Rosse María Villanueva Japa

DNI: 41219104





### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Sotelo Estacio Carlos

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes del programa de **Post-grado** con mención en **Gestión en Servicios de Salud** de la UCV, en la sede **Los Olivos**, **promoción 2015-II, aula 213 B**, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: **Inteligencia emocional y Desempeño Laboral en el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional- EsSalud, 2017** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo N° 1: Carta de presentación
2. Anexo N° 2: Definiciones conceptuales de las variables
3. Anexo N° 3: Matriz de operacionalización
4. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos
5. Anexo N° 5: Matriz de consistencia

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Apellidos y nombre: Br. Rosse María Villanueva Japa

DNI: 41219104



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Jorge Laguna Velasco.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes del programa de **Post-grado** con mención en **Gestión en Servicios de Salud** de la UCV, en la sede **Los Olivos, promoción 2015-II, aula 213 B**, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: **Inteligencia emocional y desempeño laboral en el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional- EsSalud 2017** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo N° 1: Carta de presentación
2. Anexo N° 2: Definiciones conceptuales de las variables
3. Anexo N° 3: Matriz de operacionalización
4. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos
5. Anexo N° 5: Matriz de consistencia

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Apellidos y nombre: Br. Rosse María Villanueva Japa

DNI: 41219104

## Anexo E

### CERTIFICADOS DE VALIDEZ



#### ANEXO N° 4: MATRIZ DE VALIDACIÓN

##### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE INTELIGENCIA EMOCIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión autoconciencia</b>								
1	Te das cuenta de tus emociones	✓		✓		✓		
2	Sabes identificar cuando tienes pensamientos negativos sobre la situación que vives.	✓		✓		✓		
3	Te das cuenta cuando te empiezas a enfadar.	✓		✓		✓		
4	Identificas tus cambios de humor.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión autorregulación</b>								
5	Te das una pausa para regular tus emociones antes de responder a situaciones difíciles.	✓		✓		✓		
6	Usas el dialogo interior para controlar tus estados emocionales.	✓		✓		✓		
7	Te tranquilizas rápido cuando estás enfadado.	✓		✓		✓		
8	Mantienes la calma cuando los otros te ofenden.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión motivación</b>								
9	Te recuperas rápido ante un contratiempo y sigues intentando lo que deseas.	✓		✓		✓		
10	Te das ánimo cuando realizas un trabajo poco interesante	✓		✓		✓		

11	Te planteas metas constantes de superación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	Cumples con lo que te propones venciendo obstáculos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Dimensión empatía</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
13	Identificas los sentimientos de otros de un modo eficaz	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	Preguntas de forma amable a la persona	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	Dices algo o haces algo que te hace sentir mejor	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	Te incluyes con ciertos grupos, la cual permitan alcanzar tus metas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Dimensión habilidades sociales</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
17	Detectas congruencias entre las emociones o sentimientos de los demás y sus conductas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18	Expresas lo que piensas con respeto y seguridad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19	Resuelves conflictos interpersonales de forma amistosa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20	Proporcionas apoyo y consejos a los demás cuando lo necesitan.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Violeta Cadenillas Albornoz    DNI: 09748659

Especialidad del validador: Metodóloga

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

.....de.....del 20.....

(Violeta Cadenillas Albornoz)  
Dra. Violeta Cadenillas Albornoz  
CPPe. 1009748659

Firma del Experto Informante.

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL EVALUADOR

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: CALIDAD DEL TRABAJO:</b>								
1	Produce o realiza un trabajo sin errores	✓		✓		✓		
2	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.	✓		✓		✓		
3	Realiza un trabajo ordenado.	✓		✓		✓		
4	Realiza un trabajo en los tiempos establecidos.	✓		✓		✓		
5	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.	✓		✓		✓		
6	Produce o realiza un trabajo metódico.	✓		✓		✓		
7	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.	✓		✓		✓		
8	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor.	✓		✓		✓		
9	Se muestra atenta al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.	✓		✓		✓		
10	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones.	✓		✓		✓		
11	Puede trabajar independientemente.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: RESPONSABILIDAD</b>								
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	

12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.	✓		✓		✓		
13	Mantiene a los directivos del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional informado del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse.	✓		✓		✓		
14	Transmite esta información oportunamente.	✓		✓		✓		
15	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional	✓		✓		✓		
16	Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades.	✓		✓		✓		
17	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: TRABAJO EN EQUIPO</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
18	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional.	✓		✓		✓		
19	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores	✓		✓		✓		
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional.	✓		✓		✓		
21	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional.	✓		✓		✓		
22	Conoce la Misión y Visión del servicio de neonatología	✓		✓		✓		
23	Colabora con otros armoniosamente sin considerar a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías.	✓		✓		✓		

24	Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.	✓		✓		✓	
25	Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecten directamente.	✓		✓		✓	
26	Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 4: COMPROMISO INSTITUCIONAL</b>		✓		✓		✓	
27	Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo.	✓		✓		✓	
28	Demuestra respeto hacia los usuarios.	✓		✓	B	✓	
29	Demuestra respeto a sus superiores.	✓	L	✓		✓	
30	Demuestra respeto a sus colegas.	✓		✓		✓	
31	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.	✓		✓		✓	





Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [x]  Aplicable después de corregir [ ]  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Violeta Cadenillas Albornoz DNI: 09748659

Especialidad del validador: Metodóloga

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

.....de.....del 20.<sup>17</sup>

V. Cadenillas A  
Dra. Violeta Cadenillas Albornoz  
-----CPPe-1009748659-----

Firma del Experto Informante.

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL EVALUADOR

## ANEXO N° 4: MATRIZ DE VALIDACIÓN

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE INTELIGENCIA EMOCIONAL

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión autoconciencia</b>								
1	Te das cuenta de tus emociones	/		/		/		
2	Sabes identificar cuando tienes pensamientos negativos sobre la situación que vives.	/		/		/		
3	Te das cuenta cuando te empiezas a enfadar.	/		/		/		
4	Identificas tus cambios de humor.	/		/		/		
<b>Dimensión autorregulación</b>								
5	Te das una pausa para regular tus emociones antes de responder a situaciones difíciles.	/		/		/		
6	Usas el dialogo interior para controlar tus estados emocionales.	/		/		/		
7	Te tranquilizas rápido cuando estás enfadado.	/		/		/		
8	Mantienes la calma cuando los otros te ofenden.	/		/		/		
<b>Dimensión motivación</b>								
9	Te recuperas rápido ante un contratiempo y sigues intentando lo que deseas.	/		/		/		
10	Te das ánimo cuando realizas un trabajo poco interesante	/		/		/		

11	Te planteas metas constantes de superación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	Cumples con lo que te propones venciendo obstáculos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Dimensión empatía</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
13	Identificas los sentimientos de otros de un modo eficaz	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	Preguntas de forma amable a la persona	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	Dices algo o haces algo que te hace sentir mejor	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	Te incluyes con ciertos grupos, la cual permitan alcanzar tus metas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Dimensión habilidades sociales</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
17	Detectas congruencias entre las emociones o sentimientos de los demás y sus conductas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18	Expresas lo que piensas con respeto y seguridad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19	Resuelves conflictos interpersonales de forma amistosa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20	Proporcionas apoyo y consejos a los demás cuando lo necesitan.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [  ]   Aplicable después de corregir [  ]   No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador, <sup>Dr/ Mg</sup>: ..... DNI: 6816 8813

Especialidad del validador: Temático Metodólogo

.....de.....del 20.....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

-----  
  
**Firma del Externo Informante.**

\_\_\_\_\_  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: CALIDAD DEL TRABAJO:</b>								
1	Produce o realiza un trabajo sin errores	/		/		/		
2	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.	/		/		/		
3	Realiza un trabajo ordenado.	/		/		/		
4	Realiza un trabajo en los tiempos establecidos.	/		/		/		
5	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.	/		/		/		
6	Produce o realiza un trabajo metódico.	/		/		/		
7	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.	/		/		/		
8	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor.	/		/		/		
9	Se muestra atenta al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.	/		/		/		
10	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones.	/		/		/		
11	Puede trabajar independientemente.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2: RESPONSABILIDAD</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	

12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.	/		/		/		
13	Mantiene a los directivos del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional informado del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse.	/		/		/		
14	Transmite esta información oportunamente.	/		/		/		
15	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional	/		/		/		
16	Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades.	/		/		/		
17	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 3: TRABAJO EN EQUIPO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional.	/		/		/		
19	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores	/		/		/		
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional.	/		/		/		
21	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional.	/		/		/		
22	Conoce la Misión y Visión del servicio de neonatología	/		/		/		
23	Colabora con otros armoniosamente sin considerar a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías.	/		/		/		

24	Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.	✓		✓		✓	
25	Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecten directamente.	✓		✓		✓	
26	Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 4: COMPROMISO INSTITUCIONAL</b>		✓		✓		✓	
27	Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo.	✓		✓		✓	
28	Demuestra respeto hacia los usuarios.	✓		✓		✓	
29	Demuestra respeto a sus superiores.	✓		✓		✓	
30	Demuestra respeto a sus colegas.	✓		✓		✓	
31	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.	✓		✓		✓	



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable []   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr Mg: Carlos Sotelo Esteve ..... DNI: 18168818 .....

Especialidad del validador: temática preclásica .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

.....de.....del 20.....

  
-----  
**Firma del Experto Informante.**

-----  
**FIRMA DEL EVALUADOR**



## ANEXO N° 4: MATRIZ DE VALIDACIÓN

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE INTELIGENCIA EMOCIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión autoconciencia</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Te das cuenta de tus emociones	✓		✓		✓		
2	Sabes identificar cuando tienes pensamientos negativos sobre la situación que vives.	✓		✓		✓		
3	Te das cuenta cuando te empiezas a enfadar.	✓		✓		✓		
4	Identificas tus cambios de humor.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión autorregulación</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Te das una pausa para regular tus emociones antes de responder a situaciones difíciles.	✓		✓		✓		
6	Usas el diálogo interior para controlar tus estados emocionales.	✓		✓		✓		
7	Te tranquilizas rápido cuando estás enfadado.	✓		✓		✓		
8	Mantienes la calma cuando los otros te ofenden.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión motivación</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	Te recuperas rápido ante un contratiempo y sigues intentando lo que deseas.	✓		✓		✓		
10	Te das ánimo cuando realizas un trabajo poco interesante	✓		✓		✓		

11	Te planteas metas constantes de superación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	Cumples con lo que te propones venciendo obstáculos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Dimensión empatía</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
13	Identificas los sentimientos de otros de un modo eficaz	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	Preguntas de forma amable a la persona	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	Dices algo o haces algo que te hace sentir mejor	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	Te incluyes con ciertos grupos, la cual permitan alcanzar tus metas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Dimensión habilidades sociales</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
17	Detectas congruencias entre las emociones o sentimientos de los demás y sus conductas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18	Expresas lo que piensas con respeto y seguridad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19	Resuelves conflictos interpersonales de forma amistosa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20	Proporcionas apoyo y consejos a los demás cuando lo necesitan.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI TIENE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable []   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Dr. JORGE G. LAGUNA VELAZCO ..... DNI: 20071501 .....

Especialidad del validador: Doctor en salud pública .....

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

..... de ..... del 20.....



Firma del Experto Informante.

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL EVALUADOR

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: CALIDAD DEL TRABAJO:</b>								
1	Produce o realiza un trabajo sin errores	✓		✓		✓		
2	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.	✓		✓		✓		
3	Realiza un trabajo ordenado.	✓		✓		✓		
4	Realiza un trabajo en los tiempos establecidos.	✓		✓		✓		
5	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.	✓		✓		✓		
6	Produce o realiza un trabajo metódico.	✓		✓		✓		
7	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.	✓		✓		✓		
8	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor.	✓		✓		✓		
9	Se muestra atenta al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.	✓		✓		✓		
10	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones.	✓		✓		✓		
11	Puede trabajar independientemente.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: RESPONSABILIDAD</b>								
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	

12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.	✓		✓		✓		
13	Mantiene a los directivos del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional informado del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse.	✓		✓		✓		
14	Transmite esta información oportunamente.	✓		✓		✓		
15	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional	✓		✓		✓		
16	Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades.	✓		✓		✓		
17	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: TRABAJO EN EQUIPO</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
18	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional.	✓		✓		✓		
19	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores	✓		✓		✓		
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional.	✓		✓		✓		
21	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional.	✓		✓		✓		
22	Conoce la Misión y Visión del servicio de neonatología	✓		✓		✓		
23	Colabora con otros armoniosamente sin considerar a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías.	✓		✓		✓		

24	Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.	✓		✓		✓	
25	Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecten directamente.	✓		✓		✓	
26	Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 4: COMPROMISO INSTITUCIONAL</b>		✓		✓		✓	
27	Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo.	✓		✓		✓	
28	Demuestra respeto hacia los usuarios.	✓		✓	B	✓	
29	Demuestra respeto a sus superiores.	✓	L	✓		✓	
30	Demuestra respeto a sus colegas.	✓		✓		✓	
31	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.	✓		✓		✓	



Observaciones (precisar si hay suficiencia): si tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./Mg: Dr. JORGE S. LAZARUS VELAZCO ..... DNI: 70072507 .....

Especialidad del validador: Doctor en salud pública .....

.....de.....del 20.....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

 [Handwritten Signature]  
 Firma del Experto Informante.

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL EVALUADOR

## Anexo F

## BASE DE DATOS DE LA CONFIABILIDAD DE VARIABLES

## Variable inteligencia emocional

1	5	4	5	5	5	4	3	3	4	3	2	3	4	4
	4	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4
	3	3	3	2	1	2	2	2	1	1	1	3	2	2
	1	1	1	3	2	1	2	2	1					
2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	1
	1	3	3	2	2	3	2	4	4	4	4	1	3	3
	1	1	1	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2
	2	2	2	1	3	3	3	2	2					
3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	2	3	4
	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3
	3	3	3	3	3	3	3	2	3					
4	4	4	4	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2
	2	2	2	1	1	3	4	4	4	4	4	3	3	2
	2	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3
	3	1	3	3	3	3	2	2	3					
5	1	1	3	3	1	2	3	4	4	3	3	1	1	1
	1	3	3	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3	3
	3	4	4	3	2	4	3	3	3	2	2	3	3	1
	3	2	2	4	3	2	4	3	3					
6	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	2	4	1
	3	2	4	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3
	3	3	2	4	1	2	3	3						
7	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2
	2	3	3	5	5	3	2	4	4	4	4	3	3	4
	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3
	4	4	4	3	3	3	4	3	4					
8	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3
	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2	4	4
	2	4	2	4	1	4	3	3	3	5	3	4	5	2
	3	5	3	2	4	1	4	3	3					
9	4	4	4	3	4	2	4	2	5	2	2	2	2	1
	1	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	3	3	5
	4	2	1	4	2	1	3	3	3	4	1	4	4	4
	3	4	1	1	4	2	1	3	3					
10	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
	4	4	3	2	3	4	3	4	2	3	5	2	4	4
	2	4	4	3	2	3	2	2	3	1	3	3	2	3
	3	1	3	4	3	2	3	2	3					
11	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3
	2	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	2	2
	3	1	3	2	3	2	4	3	4	3	2	3	3	2
	4	3	2	3	2	3	2	4	4					
12	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	1
	3	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3
	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	5	5	4	4
	2	2	5	3	3	2	3	3	2					
13	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3
	3	4	3	2	4	5	5	3	4	3	5	5	4	4
	3	4	4	4	4	3	3	2	5	4	3	3	5	3
	5	4	3	4	4	4	3	3	5					
14	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
	2	4	4	3	5	3	1	5	3	5	3	5	3	4
	3	4	5	4	5	4	3	3	3	4	3	3	4	3
	3	4	3	5	4	5	4	3	3					
15	3	2	4	4	3	4	3	2	3	4	2	4	3	2
	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	4	3	4
	4	3	3	4	4	2	2	1	3	2	1	3	2	3



3	2	1	3	4	4	2	2	3					
16	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3
	3	2	3	2	3	1	1	3	2	2	1	2	2
	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
	2	2	3	2	2	3	3	2					
17	4	3	1	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3
	3	2	2	2	2	3	3	5	5	4	2	3	4
	3	1	1	4	3	3	5	5	3	3	4	1	2
	3	3	4	1	4	3	3	5	3				
18	3	2	2	3	2	3	3	1	4	3	4	4	3
	3	3	3	3	2	3	1	5	5	4	3	3	2
	3	2	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2
	3	2	2	3	3	3	4	4	3				
19	5	5	4	4	3	4	3	3	3	2	5	2	2
	2	2	2	4	3	2	2	4	4	4	3	4	3
	3	4	3	4	2	3	4	2	2	1	2	2	1
	2	1	2	3	4	2	3	4	2				
20	5	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4
	3	3	2	2	2	3	1	5	5	4	4	3	1
	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	2	2	4
	2	4	2	4	3	3	3	3	2				

### CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	50	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
------------------	----------------

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM01	46,83	86,489	,160	,809
ITEM02	46,80	87,683	,486	,798
ITEM03	47,13	89,430	,140	,805
ITEM04	46,13	86,740	,294	,800
ITEM05	46,07	86,340	,248	,802
ITEM06	46,80	87,269	,330	,799
ITEM07	45,80	85,476	,180	,809
ITEM08	46,03	80,240	,379	,796
ITEM09	44,73	74,064	,663	,774
ITEM10	46,33	86,437	,127	,813
ITEM11	46,00	81,034	,400	,794
ITEM12	46,40	83,007	,482	,791
ITEM13	45,03	73,826	,602	,778
ITEM14	45,23	74,254	,651	,775
ITEM15	47,13	87,292	,216	,803
ITEM16	47,13	88,051	,166	,805
ITEM17	45,77	78,599	,530	,785
ITEM18	44,57	73,771	,778	,767
ITEM19	45,47	83,430	,420	,793
ITEM20	46,33	86,437	,127	,813

## CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	50	100,0

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,844	31

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

## Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM01	81,97	368,102	,373	,918
ITEM02	81,63	366,723	,439	,917
ITEM03	82,00	371,517	,517	,916
ITEM04	80,63	346,309	,760	,911
ITEM05	80,83	345,523	,855	,910
ITEM06	82,73	387,513	,016	,921
ITEM07	82,73	389,995	-,061	,922
ITEM08	81,93	371,030	,320	,919
ITEM09	81,60	369,628	,388	,917
ITEM10	81,97	374,033	,456	,917
ITEM11	80,60	348,731	,742	,912
ITEM12	80,77	348,530	,867	,910
ITEM13	82,77	384,530	,108	,920
ITEM14	82,77	387,013	,031	,921
ITEM15	81,40	368,041	,419	,917
ITEM16	80,20	351,476	,794	,911
ITEM17	81,10	374,162	,388	,917
ITEM18	81,43	381,151	,121	,921
ITEM19	81,67	366,575	,391	,918
ITEM20	80,37	349,689	,737	,912
ITEM21	81,97	368,102	,373	,918
ITEM22	81,63	366,723	,439	,917
ITEM23	82,03	368,585	,588	,915
ITEM24	80,67	343,471	,786	,911
ITEM25	81,97	368,102	,373	,918
ITEM26	81,63	366,723	,439	,917
ITEM27	82,03	368,585	,588	,915
ITEM28	80,67	343,471	,786	,911
ITEM29	80,87	343,085	,872	,910
ITEM30	82,77	384,530	,108	,920
ITEM31	80,67	343,471	,786	,911

## Anexo G BASE DE DATOS

### BASE DE DATOS INTELIGENCIA EMOCIONAL

ENCUESTAD@	AUTOCONCIENCIA					AUTORREGULACIÓN				MOTIVACIÓN					EMPATÍA				HABILIDADES SOCIALES						
	ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	D1	ITEM05	ITEM06	ITEM07	ITEM08	D2	ITEM09	ITEM10	ITEM11	ITEM12	D3	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	D4	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20	D5
1	3	3	3	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	2	4	
3	3	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	2	4
4	3	3	5	4	4	5	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5	4	2	4	
5	4	5	5	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	1	4	2	3	3
6	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	5	4	2	3
7	3	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3	4	4	3	3	5	3	4	3	4	3	4	2	3	3
8	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	1	5	3	5	4
9	3	5	5	3	4	4	5	3	5	4	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	5	3	2	3	3
10	2	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	3	2	3	3
11	2	3	5	4	4	4	5	3	5	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	5	2	3	3
12	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4	3	3
13	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
14	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	1	3	2	4	3
15	2	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	5	4	4	4
16	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	5	4	3	4	4
17	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	5	3	3	3
18	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	2	5	4	2	3	3
19	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3
20	3	5	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	3	3	4	4	1	5	3	5	4
21	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5	3	2	3	3
22	5	4	5	4	5	4	2	5	4	5	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	5	3	2	3	3
23	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	5	2	3	3	3
24	4	4	5	4	4	5	3	2	5	4	5	5	4	5	4	3	3	3	3	3	2	4	2	4	3
25	3	4	5	3	4	3	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
26	3	3	3	4	3	5	3	5	5	5	2	4	3	3	3	4	3	3	3	2	5	4	2	3	3
27	4	4	3	3	4	3	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3
28	3	3	2	4	3	3	3	5	4	3	4	1	1	3	2	3	3	4	3	3	1	5	3	5	4
29	3	3	3	4	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	2	3
30	2	1	2	2	2	3	2	2	3	3	2	1	3	2	3	2	2	3	3	3	3	5	3	2	3
31	3	3	3	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	5	2	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4	2	4	3
33	3	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
34	2	3	5	4	4	5	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	2	4	3	
35	4	5	5	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	5	4	4	4	4
36	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4
37	3	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	2	5	3	3	3	3
38	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
39	3	5	5	3	4	4	5	3	5	4	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3
40	2	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
41	2	3	5	4	4	4	5	3	5	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
42	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	5	4	5	4	5	5
43	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	4	5	3	3	4	4
44	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	5	4	2	4
45	2	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3
46	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3
47	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	4
48	4	2	4	2	3	4	1	4	2	3	4	2	4	2	3	4	4	2	2	2	2	2	1	2	2
49	3	2	2	3	3	2	3	1	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	1	3	4	2	1	2	2
50	3	1	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1

BASE DE DATOS DESEMPEÑO LABORAL

ENCUESTA	CALIDAD DEL TRABAJO											RESPONSABILIDAD							TRABAJO EN EQUIPO									COMPROMISO INSTITUCIONAL											
	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	D1	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	D2	ITEM18	ITEM19	ITEM20	ITEM21	ITEM22	ITEM23	ITEM24	ITEM25	ITEM26	D3	ITEM27	ITEM28	ITEM29	ITEM30	ITEM31	D4				
1	2	4	2	3	3	2	2	2	2	4	2	3	3	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	2	3	2	4	4	3	2	3	3	2	4	3		
2	5	4	2	4	5	2	2	5	5	2	4	4	5	2	2	4	4	4	4	4	2	4	5	5	2	4	5	4	2	4	5	2	4	5	2	4	3		
3	2	2	4	5	5	2	2	2	2	4	5	3	5	2	2	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	5	2	2	3	4	5	5	2	5	4	4	3		
4	3	2	4	5	5	1	3	3	2	4	5	3	5	1	1	4	5	4	3	2	4	5	3	2	4	5	3	2	3	4	5	5	1	5	4	4	3		
5	2	1	1	4	4	1	3	2	1	1	4	4	4	1	1	1	4	2	2	3	2	5	2	1	1	4	3	1	2	1	4	4	1	4	1	4	3		
6	4	2	2	4	5	1	1	4	2	2	4	3	5	1	1	2	5	4	3	2	3	5	4	2	2	4	4	2	3	2	4	5	1	4	3	4	3		
7	1	3	2	4	3	1	1	1	3	2	4	2	3	1	1	3	4	2	2	2	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2	4	3	1	4	3	4	3		
8	1	5	2	5	4	1	1	1	5	2	5	3	4	1	1	1	5	3	3	5	1	5	1	5	2	5	1	5	3	2	5	4	1	5	3	4	3		
9	4	2	3	5	4	1	1	4	2	3	5	3	4	1	1	3	5	3	3	2	4	5	4	2	3	5	4	2	3	3	5	4	1	5	4	4	3		
10	2	3	4	5	5	1	1	2	3	4	5	3	5	1	1	3	5	3	3	2	2	5	2	3	4	5	2	3	3	4	5	5	1	5	4	4	3		
11	1	5	1	5	5	1	1	1	5	1	5	3	5	1	1	2	5	2	3	3	1	5	1	5	1	5	1	5	3	1	5	5	1	5	3	4	3		
12	2	3	2	4	4	2	2	2	3	2	4	3	4	2	2	2	4	2	3	4	2	4	2	3	2	4	2	3	3	2	4	4	2	4	2	4	3		
13	5	2	3	5	4	1	1	5	2	3	5	3	4	1	1	4	4	4	3	3	2	4	5	2	3	5	5	2	3	3	5	4	1	5	4	4	3		
14	1	4	1	5	3	1	1	1	4	1	5	2	3	1	1	1	3	2	2	4	1	5	1	4	1	5	1	4	3	1	5	3	1	5	3	4	3		
15	2	2	2	5	4	1	1	2	2	2	5	3	4	1	1	2	5	4	3	4	1	5	2	2	2	2	2	2	3	2	5	4	1	5	4	1	5	4	
16	4	2	3	5	4	1	1	4	2	3	5	3	4	1	1	3	5	4	3	3	2	5	4	2	3	5	4	2	3	3	5	4	1	5	4	1	5	4	
17	4	2	3	5	5	1	1	4	2	3	5	3	5	1	1	2	5	3	3	3	5	4	4	2	3	5	4	2	4	3	5	5	1	5	4	1	5	4	
18	1	3	3	4	4	5	5	1	3	3	4	3	4	5	3	5	5	3	5	1	5	4	1	3	3	4	1	3	3	3	4	4	5	4	1	4	1	4	3
19	1	3	2	4	4	2	2	1	3	2	4	3	4	2	2	4	4	3	3	4	4	4	1	3	2	4	4	1	3	3	2	4	4	2	4	2	4	3	
20	2	4	2	3	3	2	2	2	4	2	3	3	3	2	2	4	4	4	3	4	4	4	2	4	2	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	
21	5	5	2	4	5	2	2	5	5	2	4	4	5	2	2	4	5	4	4	4	2	4	5	5	5	2	4	5	5	4	2	4	5	2	4	3	4	3	
22	2	2	4	5	5	2	2	2	2	4	5	3	5	2	2	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	4	5	2	2	3	4	5	5	2	5	4	4	3	
23	3	2	4	5	5	1	1	3	2	4	5	3	5	1	1	4	5	4	3	2	4	5	3	2	4	5	3	2	3	4	5	5	1	5	4	1	5	4	
24	2	1	1	4	4	1	1	2	1	1	4	2	4	1	1	1	4	2	2	3	2	5	2	1	1	4	2	1	2	1	4	4	1	4	1	4	3		
25	4	2	2	4	5	1	1	4	2	2	4	3	5	1	1	2	5	4	3	2	3	5	4	2	2	4	4	2	3	2	4	4	5	1	4	3	4	3	
26	1	3	2	4	3	1	1	1	3	2	4	2	3	1	1	3	4	2	2	3	2	4	1	3	2	4	1	3	3	2	4	3	1	4	3	1	4	3	
27	1	5	2	5	4	1	1	1	5	2	5	3	4	1	1	5	3	3	3	5	1	5	1	5	2	5	1	5	3	2	5	4	1	5	3	4	1	5	3
28	4	2	3	5	4	1	1	4	2	3	5	3	4	1	1	3	5	3	3	2	4	5	4	2	3	5	4	2	3	3	5	4	1	5	4	1	5	4	
29	2	3	4	5	5	1	1	2	3	4	5	3	5	1	1	3	5	3	3	2	2	5	2	3	4	5	2	3	3	4	5	5	1	5	4	1	5	4	
30	1	5	1	5	5	1	1	1	5	1	5	3	5	1	1	2	5	2	3	3	1	5	1	5	1	5	1	5	3	1	5	5	1	5	3	1	5	3	
31	2	3	2	4	4	2	2	2	3	2	4	3	4	2	2	4	4	2	3	4	2	4	2	4	2	4	3	3	3	2	4	4	2	4	2	4	3	4	3
32	5	2	3	5	4	1	1	5	2	3	5	3	4	1	1	4	4	4	3	3	2	4	5	2	3	5	4	2	3	3	5	4	1	5	4	1	5	4	
33	1	4	1	5	3	1	1	1	4	1	5	2	3	1	1	1	3	2	2	4	1	5	1	4	1	5	1	4	3	1	5	3	1	5	3	1	5	3	
34	2	2	2	5	1	1	1	2	2	2	5	2	4	1	1	2	5	4	3	4	1	5	2	4	2	5	2	2	3	2	5	4	1	5	4	1	5	3	
35	4	2	3	5	4	5	1	4	2	3	5	3	4	1	1	3	5	4	3	3	2	5	4	2	3	5	4	2	3	3	5	4	1	5	4	1	5	4	
36	5	2	3	5	5	1	1	4	2	3	5	3	5	1	1	2	5	3	3	3	5	4	4	2	3	5	4	2	4	3	5	5	1	5	4	1	5	4	
37	5	3	3	4	4	5	5	1	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	1	5	4	1	3	3	4	1	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	
38	1	3	2	4	4	2	2	1	3	2	4	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	4	1	3	2	4	1	3	3	2	4	4	2	4	2	4	3	4	
39	1	3	2	4	4	2	2	1	3	2	4	3	4	2	2	4	4	3	3	4	4	4	1	3	2	4	1	3	3	2	4	4	2	4	2	4	3	4	
40	1	4	2	3	3	2	2	1	4	2	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	1	4	2	3	1	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	
41	1	3	2	4	3	2	2	1	3	2	4	2	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	1	3	2	4	1	3	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	
42	2	4	2	3	3	1	1	2	4	2	3	2	3	1	1	5	5	4	3	7	2	5	2	4	2	3	2	4	3	2	4	3	3	1	3	2	4	3	
43	2	3	2	3	3	1	1	2	3	2	3	2	3	1	1	4	5	3	3	3	2	4	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3
44	1	2	3	2	3	2	1	5	2	3	2	3	2	1	4	5	4	3	2	2	5	3	5	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	
45	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	4	4	3	2	4	4	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1
46	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	3	4	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
47	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	4	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2
48	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
49	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
50	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	1															

## Anexo H

### ARTICULO CIENTIFICO

#### **Inteligencia emocional y el desempeño laboral en el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017**

#### **Emotional intelligence and job performance in the regulator Center of urgencies and emergencias national - EsSalud 2017**

Br. Villanueva Japa, Rossé María

Rossevillanueva83@gmail.com

Universidad César Vallejo

#### **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017; la muestra estuvo constituida por 50 profesionales (26 enfermeras y 24 médicos) del Centro Regulador De Urgencias Y Emergencias Nacional (CRUEN), siendo un muestreo no probabilístico censal puesto que se tomó a toda la población. El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de tipo básica descriptivo y correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento cuestionario para ambas variables con una escala de Likert, que brindaron información acerca de la las variables de estudio y sus dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente. A través de los resultados obtenidos se observó que en la tabla 8 y figura 1 el 24.00% de los entrevistados presentan una inteligencia emocional en un nivel bueno, el 48.00% presentan un nivel regular y un 28.00% un nivel malo, también se evidencia en la tabla 14 y figura 7 que el 32.00% de los entrevistados presentan un desempeño laboral en un nivel eficiente, el 46.00% presentan un nivel regular y un 22.00% un nivel deficiente. Con respecto a la correlación de las variables se obtuvo en la tabla 19 la variable inteligencia emocional está relacionada directa y positivamente con la variable desempeño laboral, según la correlación de Spearman de 0. 527 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general y se rechaza la hipótesis nula. Palabras clave. Inteligencia emocional, desempeño laboral, motivación, habilidades sociales, empatía, autoconocimiento, autorrealización.

#### **Abstract**

The present research aimed to determine the relationship between emotional intelligence and work performance of workers of the National Emergency and Emergency Regulatory Center - EsSalud 2017; The sample consisted of 50 professionals (26 nurses and 24 doctors) of the National Emergency and Emergency Regulatory Center (CRUEN), being a non-probabilistic census sample since it was taken to the entire population. The method used in the investigation was the hypothetical deductive, this research used for its purpose the non-experimental design basic of descriptive and correlational type, which collected the information in a specific period, that was developed when applying the instrument questionnaire for both variables with a scale Of Likert, who provided information about the study variables and their dimensions, the

results of which are presented graphically and verbatim. Through the results obtained, it was observed that in Table 8 and Figure 1, 24.00% of the respondents presented an emotional intelligence at a good level, 48.00% presented a regular level and 28.00% presented a bad level. Table 14 and Figure 7 show that 32.00% of the respondents present a job performance at an efficient level, 46.00% have a regular level and 22.00% have a poor level. With respect to the correlation of the variables was obtained in table 19 the variable emotional intelligence is directly and positively related to the labor performance variable, according to the Spearman correlation of 0.527 represented this result as moderate with a statistical significance of  $p = 0.001$  being less than 0.01. Therefore, the general hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

**Key words:** Emotional intelligence, work performance, motivation, social skills, empathy, self-knowledge, self-realization.

### **Introducción**

Con esta investigación se pretende esclarecer si la inteligencia de las emociones del trabajador de salud repercute en el desempeño laboral de los trabajadores “Centro Regulador De Urgencias Y Emergencias Nacional”, debido a que impera la exigencia de hallar una armonía en la organización para que exista un entorno de trabajo sano. En esta etapa de enormes y persistentes cambios, es necesario estar apto para afrontar los requerimientos del día a día que va en aumento. Al valorar la salud física y emocional del colaborador, se buscará la evolución del individuo y de la institución, siendo este un aspecto preponderante que aparece en las instituciones. En la división salud, la gestión del talento humano es dificultoso por ser una institución de alta complejidad, en donde se encuentran diversos conjuntos de distintas ocupaciones: especialistas, técnicos, asistentes competentes y no competentes, personal de administración, etc. Escasas organizaciones brindan atención pre – hospitalaria y hospitalaria a comparación de un hospital que posee diversidad de especialistas, puestos de trabajo, obligaciones y riesgos en el trabajo. Además, son pocas las organizaciones que presentan trabajos continuos y rígidos dentro de las 24 horas de jornada y todo el año; también existen ciertos trabajos inesperados como las urgencias que conllevan con mayor frecuencia a un alto riesgo de trabajo.

### **Antecedentes**

Cordero (2015). Los resultados obtenidos confirman que los profesionales de este centro coordinador, perciben unos niveles medios de estrés procedentes tanto generales como

de las fuentes específicas en el trabajo. Figueroa (2015) Se sugirió establecer métodos que fomenten el apego a la cultura en organizaciones y susciten el desempeño efectivo de los empleados, con la finalidad de distinguir y continuar fomentando los valores en la cultura así como el óptimo desempeño para fortalecer ambos elementos, buscando que el empleado se sienta parte primordial de la organización gubernamental y este satisfecho de formar parte de la institución. Restrepo (2013) los elementos de la inteligencia emocional con menor correlación que se relacionan con el desempeño en el trabajo son: la empatía con un 57% de correlación y la automotivación con un 64%. Además, se halló que existe una alta asociación con un 69% entre el elemento de autoconocimiento y la habilidad para solucionar conflictos que emanan de las labores, por último, se halló que este elemento posee una asociación del 67% con la eficacia de las labores. Damián y Villarroel (2015) revolió hallar la asociación entre el grado de inteligencia de las emociones y desempeño del profesorado en el método de instrucción y educación. Se demostró que impera relación entre la Inteligencia de las emociones y el desempeño del profesorado. Maldonado (2014); con una población intencional, constituida por veinte enfermeras y cuarenta pacientes internados, siendo la herramienta usada la “prueba de Bar-On” para las enfermeras y un listado de preguntas para opinar utilizados en usuarios.

### **Revisión de la Literatura**

#### **Variable inteligencia emocional.**

Según Goleman (2010) La inteligencia de las emociones son aquellas destrezas como la capacidad de motivarse y perseverar ante los desánimos, dominar el impulso y prorrogar la gratitud, controlar el humor e impedir que las perturbaciones reduzcan la habilidad de pensar, demostrar empatía y cobijar anhelos. (p.54). Por otro lado Bar-On y Parker (2000) La inteligencia emocional se detalla como una serie de habilidades emocionales, propias e interpersonales que repercuten en la facultad de la persona para enfrentar los requerimientos y las amenazas del contexto. En ese sentido, la inteligencia emocional es un elemento primordial para determinar el triunfo en la vida e influir de manera directa en la tranquilidad emocional de la persona. (p.85) Según Gardner (2003) la inteligencia es la capacidad primordial para solucionar complicaciones o para fabricar bienes que son de valor en un medio cultural o en una agrupación establecida. La habilidad para solucionar conflictos admite afrontar un evento en el cual se busca una finalidad, así como establecer la manera adecuada que ayude a alcanzar dicho fin. La elaboración de un bien cultural es importante en roles como la obtención y la transferencia de nociones o la manifestación de los discernimientos o emociones propias.

#### **Variable desempeño laboral.**



Pérez (2009) es un ciclo el cual evoluciona teniendo como fin el mejoramiento de la empresa, posee etapas como son: la conceptualización (identifica el mejor rendimiento, el cual espera alcanzar); el desarrollo; la implementación y la retroalimentación (ayuda a identificar los puntos a reforzar). Alles (2009) Actividades ligadas con el desenvolvimiento del trabajador durante el ejercicio de su función, buscando obtener la mayor productividad posible con eficiencia y eficacia en las labores encomendadas, es decir busca conseguir el mayor rendimiento profesional y personal de los trabajadores. Chiavenato (2009) son procesos, procedimientos, actividades y tareas que desarrolla el trabajador en cumplimiento de los objetivos y metas planteadas por la organización, durante su jornada laboral, las cuales se presentan con eficiencia y eficacia. Robbins y Judge (2013) “conjunto de procesos que desarrollan los empleados en sus diferentes labores intelectuales y o manuales. En cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa o patronal” (p. 65). Gallego (2006) indicó: Es de suma importancia distinguir entre evaluación de desempeño (resultados) y gestión de desempeño. (p. 137)

### Método

La investigación fue básica de naturaleza descriptiva y correlacional, no experimental transversal (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). La población, ente de investigación se constituyó por 50 profesionales (26 enfermeras y 24 médicos) del Centro Regulador De Urgencias Y Emergencias Nacional (CRUEN). Hernandez *et al.* (2014). declaró que la muestra es: “fragmento de cantidad estipulada que se utiliza para detallar y evaluar individuos a estudiar”. (p. 320). La muestra se conformó por toda la población, para el presente caso fueron 50 profesionales (26 enfermeras y 24 médicos) del (CRUEN).

### Resultados

Tabla 1  
*Niveles inteligencia emocional de los trabajadores del CRUEN – EsSalud 2017.*

Niveles	f	%
Bueno	12	24.00
Regular	24	48.00
Malo	14	28.00
Total	50	100.00

Nota: Según los datos obtenidos el 24.00% de los entrevistados presentan una inteligencia emocional en un nivel bueno, el 48.00% presentan un nivel regular y un 28.00% un nivel malo.

Tabla 2

*Niveles desempeño laboral de los trabajadores del CRUEN – EsSalud 2017.*

Niveles	f	%
Eficiente	16	32.00
Regular	23	46.00
Deficiente	11	22.00
Total	50	100.00

*Nota: Según los datos obtenidos el 32.00% de los entrevistados presentan un desempeño laboral en un nivel eficiente, el 46.00% presentan un nivel regular y un 22.00% un nivel deficiente.*

Tabla 3

*Correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del CRUEN – EsSalud 2017.*

	Inteligencia emocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman de Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	de 1,000 ,527**
	Sig. (bilateral)	. ,001
	N	50 50

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: la variable inteligencia emocional está relacionada directa y positivamente con la variable desempeño laboral, según la correlación de Spearman de 0. 527 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general y se rechaza la hipótesis nula.

## Discusión

La variable inteligencia emocional está asociada directamente y de manera positiva con la variable desempeño laboral, asimismo, la correlación de Spearman de 0.527 muestra esta deducción como moderada con una significatividad estadística de  $p=0.001$ , valor mínimo a 0.01. Por ende, se admite la hipótesis general y se deniega la hipótesis nula. Al respecto; Cordero (2015). Los resultados obtenidos confirman que los profesionales de este centro coordinador, perciben unos niveles medios de estrés procedentes tanto generales como de las fuentes específicas en el trabajo. Figueroa (2015) se determinó que la cultura en organizaciones no se asocia con en el desempeño en el trabajo de los empleados en la entidad gubernamental a estudiar, de esta manera, se aceptó la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se reafirmó que no hay distinción estadística de significancia del 0.05 entre la cultura en organizaciones y el desempeño en el trabajo de los empleados de la entidad; en otras palabras, una variable no repercute en la otra. Restrepo (2013) impera una correlación superior al 65 % a partir de la inteligencia emocional y el

desempeño en el trabajo; asimismo, los elementos de la inteligencia emocional que mayormente se relacionan con la evaluación habitual del desempeño son: la autorregulación con un 72%, el autoconocimiento con 67% y el seguimiento de la asociaciones con un 67 %; de acuerdo a estas deducciones, los elementos de la inteligencia emocional con menor correlación que se relacionan con el desempeño en el trabajo son: la empatía con un 57% de correlación y la automotivación con un 64%. Además, se halló que existe una alta asociación con un 69% entre el elemento de autoconocimiento y la habilidad para solucionar conflictos que emanan de las labores, por último, se halló que este elemento posee una asociación del 67% con la eficacia de las labores. Damián y Villarroel (2015) revolió hallar la asociación entre el grado de inteligencia de las emociones y desempeño del profesorado en el método de instrucción y educación. Se demostró que impera relación entre la Inteligencia de las emociones y el desempeño del profesorado. Maldonado (2014); con una población intencional, constituida por veinte enfermeras y cuarenta pacientes internados, siendo la herramienta usada la “prueba de Bar-On” para las enfermeras y un listado de preguntas para opinar utilizados en usuario

### **Conclusiones**

La variable inteligencia emocional está asociada directamente con la variable desempeño laboral, asimismo, la correlación de Spearman de 0.527 moderada con una significatividad de  $p=0.001$ . Por ende, se admite la hipótesis general y se deniega la hipótesis nula, el autoconocimiento está asociado directamente y de manera positiva con la variable desempeño laboral, asimismo, la correlación de Spearman de 0.516 una significatividad de  $p=0.001$ , valor mínimo a 0.01. Por ende, se admite la hipótesis específica 1 y se deniega la hipótesis nula; a variable desempeño laboral, asimismo, la correlación de Spearman de 0.544 muestra esta deducción como moderada con una significatividad estadística de  $p=0.001$ , valor mínimo 0.01. Por ende, se admite la hipótesis específica 2 y se deniega la hipótesis nula; la motivación está asociada directamente y de manera positiva con la variable desempeño laboral, asimismo, la correlación de Spearman de 0.567 muestra esta deducción como moderada con una significatividad estadística de  $p=0.001$ , valor mínimo a 0.01. Por ende, se admite la hipótesis específica 3 y se deniega la hipótesis nula; la empatía está asociada directamente y de manera positiva con la variable desempeño laboral, asimismo, la correlación de Spearman de 0.508 muestra esta deducción como moderada con una significatividad estadística de  $p=0.001$ , valor mínimo a 0.01. Por ende, se admite la hipótesis específica 4 y se deniega la hipótesis nula; las habilidades sociales está

asociada directamente y de manera positiva con la variable desempeño laboral, asimismo, la correlación de Spearman de 0.539 muestra esta deducción como moderada con una significatividad estadística de  $p=0.001$ , valor mínimo a 0.01.

### **Recomendación**

El Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – Essalud debe establecer talleres que fomenten la fortaleza tanto en las emociones como en la motivación para los colaboradores con la finalidad de una óptima productividad y la ejecución de labores de manera efectiva. El CRUEN, debe tomar en cuenta como una propuesta de mejora para sus grados de productividad, la creación de instrumentales de mejora del desempeño en el trabajo asociado a la inteligencia de emociones

### **Referencias**

- Alles, M. (2008). *Desempeño por Competencias – Evaluación de 360*, (2a ed). Buenos Aires: Granica
- Acuña, E. (2010) *Prueba no paramétrica*. Universidad de Puerto Rico. Puerto Rico: UNICAN.
- Cordero, A. (2015) *Estrés laboral e inteligencia emocional en los trabajadores del centro de Urgencias y Emergencias (Tesis de maestría)*. UA, España.
- Arias, E. (2010) *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana. (Tesis de maestría)*. PUCP. Lima-Perú.
- Bar-On, R. (2005) *The impact of emotional intelligence on subjective well-being. Perspectives in Education*. New York.
- Bennett, M. (2008) *Autoconocimiento*. New York: Editorial. Ediciones I.
- Berrocal, P. y Extremera, N. (2006) *La Investigación de la Inteligencia Emocional en España. Ansiedad y Estrés*.
- Hernández, R; Sampieri, R. y Batista, L (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta. Ed.). México, D. F.:Mc Graw-Hill.

**DECLARACIÓN JURADA****DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN  
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo Rossé María Villanueva Japa , estudiante ( x ), egresado ( ), docente ( ), del Programa **Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud** de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 41219104, con el artículo titulado:

**“Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017”**

declaro bajo juramento que:

- 2 El artículo pertenece a mi autoría
- 3 El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 4 El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 5 De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 6 Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.



Apellidos y nombre: Br. Rosse María Villanueva Japa

DNI: 41219104

**Anexo I**  
**CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCION QUE ACREDITE LA REALIZACION**  
**DEL ESTUDIO IN SITU**



" Año del buen Servicio al Ciudadano"

"Año de la Lucha contra la Corrupción"

Jesús María, 27 de Marzo del 2017

**OFICIO N° 650 -CRUEN-GOPEE-GCOP-ESSALUD-2017**

Lic. Rossé María Villanueva Japa.

**Asunto: Autorización para trabajo de investigación**

**Presente. -**

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Usted para saludarla cordialmente y comunicarle que se ha visto por conveniente autorizar el desarrollo del Trabajo de investigación titulado: **"Inteligencia emocional y el desempeño laboral en el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – Es Salud 2017 "**.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente

  
.....  
GAMBERTY CLEMENTE RONCAL CABRERA  
DIRECTOR  
Centro Regulador de Urgencias  
y Emergencia Nacional

EsSalud.gob.pe

Jr. Domingo Cueto N° 120

Jesús María

Lima 11 – Perú

Tel.: 265-6000 / 265 - 7000

**Anexo J**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

El investigador responsable del estudio, de informarle y contestar a sus preguntas en caso de cualquier duda es: Rossè María Villanueva Japa

Teléfono de contacto: 948983722                      Email: rossemaria\_@hotmail.com

Título de Titulo de la investigación

Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en el Centro Regulator de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017

Yo (Nombre y Apellidos) .....

He sido informado verbalmente sobre los objetivos del estudio.

He podido hacer preguntas sobre el estudio

He recibido suficiente información sobre el estudio

He podido hablar con la responsable del estudio cuando lo he necesitado

Comprendo que mi participación es voluntaria y soy libre de autorizar participar o no en el estudio.

Comprendo que mi participación no va a repercutir en mi relación laboral.

Se me ha informado que todos los datos obtenidos en este estudio serán confidenciales y se tratarán sólo con fines académicos.

Por consiguiente, presto libremente mi conformidad para participar en el estudio y doy mi consentimiento para el acceso y utilización de los datos en las condiciones informadas.