



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS TRABAJADORES Y SU INFLUENCIA EN  
EL DESEMPEÑO LABORAL DEL CENTRO DE SALUD DE MARCARÁ, CARHUAZ  
2018”

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

**AUTORES**

FLORES COLOMBINO, SULEYMA JESUSA  
GAVIDIA GAMBOA, OLGA LUCIA

**ASESOR**

DR. BUSTAMANTE CABELLO, JULIO CÉSAR

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de organizaciones


**HUARAZ – PERÚ**

**2018**

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) FLORES COLOMBINO SULEYMA JESUSA y GAVIDIA GAMBOA OLGA LUCIA cuyo título es: "INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS TRABAJADORES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL CENTRO DE SALUD DE MARCARÁ, CARHUAZ 2018"

Reunido en la fecha, escucho la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiantes, otorgándole el calificativo de: .....1.5.....(numero) .....QUINCE.....(letras).

HUARAZ: .....05.....de.....12.....del 2018



DR. BUSTAMANTE CABELLO JULIO CESAR  
PRESIDENTE



BACH. DIAZ DAVILA MARLON  
SECRETARIO



BACH. OLCESE FELIPE RENZO ANTONIO  
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## **Dedicatoria**

**A nuestros padres:** Por ser nuestro apoyo incondicional moral y económicamente en toda nuestra etapa de vida, por los consejos que nos dieron a lo largo de los años, por la confianza brindada para poder estudiar y por haberme inculcado valores y llegar a ser lo que somos hoy en día.

Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño a mi amado esposo William Díaz Cardoso por su sacrificio y esfuerzo por creer en mi capacidad, siempre brindándome su comprensión cariño y amor.

**A mi novio Jhon Fernández Cóndor:** Por el gran apoyo moral, por brindarme los ánimos necesarios para seguir adelante en los malos momentos que pasaba y por demostrarme su apoyo incondicional.

## **Agradecimiento**

**A la universidad César Vallejo:** La cual abrió sus puertas para formarnos profesionalmente. Y formarnos profesionales con ética y valores.

**A mis profesores:** Por sus diferentes formas de enseñar, quienes me incentivaron en muchos sentidos a seguir adelante, y sin su apoyo no hubiera sido posible. **En especial al profesor Julio Bustamante Cabello** ya que sin su apoyo y dedicación no habiéramos llegado al objetivo anhelado.

Y a todas aquellas personas que estuvieron a nuestro lado apoyándonos en los buenos y malos momentos de nuestra vida.

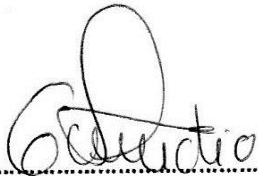
## Declaración de autenticidad

Flores Colombino Suleyma Jesusa, con DNI N° 46848506 y Gavidia Gamboa Olga Lucia, con DNI N° 70030242 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de ciencias empresariales, Escuela Académica Profesional de Administración, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompaña es verídico y autentico.

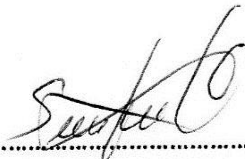
Así mismo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la universidad cesar vallejo.

Huaraz, Diciembre del 2018



.....  
Gavidia Gamboa Olga Lucia  
DNI N° 70030242



.....  
Flores Colombino Suleyma Jesusa  
DNI N° 46848506

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, presentamos ante ustedes la tesis titulada “Inteligencia emocional de los trabajadores y su influencia en el desempeño laboral del centro de salud de marcará, Carhuaz 2018”, con la finalidad de analizar si el manejo de la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud de Marcará, Carhuaz 2018, en el cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el título profesional de licenciado en administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Las autoras

## Índice

Acta de aprobacion de tesis .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaración de autenticidad.....	vi
Presentación.....	vi
Índice .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	11
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Trabajos previos.....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	19
1.4. Formulación del problema .....	52
1.5. Justificación del estudio .....	52
1.6. Hipótesis .....	53
1.7. Objetivos.....	53
II. MÉTODO .....	56
2.1. Diseño de investigación .....	56
2.2. Variables, Operacionalización .....	57
2.3. Población y muestra .....	59
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	59
2.5. Métodos de análisis de datos.....	63
2.6. Aspectos éticos.....	63
III. RESULTADOS .....	66
IV. DISCUSIÓN .....	75
V. CONCLUSIÓN.....	81
VI. RECOMENDACIÓN .....	84
VII. REFERENCIA.....	86
ANEXOS	

## **RESUMEN**

La investigación titula “Inteligencia emocional de los trabajadores y su influencia en el desempeño laboral del centro de salud de marcará, Carhuaz 2018”. La investigación es de tipo de aplicada, con enfoque cuantitativo, se aplicó el diseño de investigación No experimental, transversal y pertenece al nivel correlacional causal, con una población censal contando con 40 trabajadores, se aplicó una encuesta y un test para la recopilación de información. Los resultados obtenidos permitieron analizar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral, concluyendo que la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Marcará, dado que el resultado obtenido en la regresión lineal fue de 0,048 con una significancia de 0,000. Por lo tanto se acepta la Hipótesis de trabajo y se rechaza la Hipótesis nula.

Palabra clave: Inteligencia emocional y desempeño laboral.



## **ABSTRACT**

The research entitled "Emotional intelligence of workers and their influence on the work performance of the health center will mark, Carhuaz 2018". The research is of the applied type, with a quantitative approach, the non-experimental, transversal research design was applied and belongs to the causal correlation level, with a census population with 40 workers, a survey and a test were applied to gather information . The results obtained allowed us to analyze the influence of emotional intelligence on work performance, concluding that emotional intelligence influences the work performance of workers at the Marcará Health Center, given that the result obtained in the linear regression was 0.048 with a significance of 0.000. Therefore, the Work Hypothesis is accepted and the Null Hypothesis is rejected.

Keyword: Emotional intelligence and job performance

# I

# INTRODUCCIÓN

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

La inteligencia emocional es muy importante para poder relacionarnos y poder saber comportarnos y poder manejar nuestras emociones en situaciones que se presentan en la vida diaria, una baja inteligencia emocional presenta dificultades conductuales, depresión estrés, ansiedad y agresividad, generando conflictos y conllevando a un inadecuado desempeño laboral. Cabe resaltar que las personas exitosas son aquellas que tienen un buen manejo de sus emociones, se abstienen de los problemas, resuelven de manera oportuna las dificultades y problemas que se les presenta.

Asimismo cabe resaltar que un inadecuado manejo de las emociones, perjudica de manera negativa al desempeño laboral, por lo que cada individuo debe tener la capacidad y la habilidad de reconocer sentimientos de uno mismo y los de otras personas y la habilidad para interactuar con las demás personas, etc.

En la actualidad, el rol de los líderes es evaluar herramientas referentes a la inteligencia emocional con la finalidad de contratar a personas que tengan actitudes positivas y tengan las ganas de querer aprender habilidades como: el autoconocimiento, empatía, motivación, relaciones interpersonales, autorregulación entre otros, de esta manera los colaboradores de cualquier institución ya sea pública o privada lleguen a la meta establecida y con una alta productividad, generando un alto desempeño laboral.

Estudios realizados por la OMS (organización mundial para la salud) muestran resultados significativos y muy relevantes, que el origen principal de suicidios y violencia se origina por que las personas no controlan sus emociones y habilidades para poder interactuar socialmente.

Asimismo la organización mundial de la salud califica a los trabajadores del sector salud como individuos con altos niveles de estrés y con una carga emocional muy elevada debido a que están constantemente relacionados con personas que presentan diversos tipos de enfermedades, entre otros. Generando problemas que afecten al desempeño laboral, añadiendo a ello los escasos recursos que cuenta el sector público para mejorar o tener un buen rendimiento en sus funciones.

Los trabajadores de la empresa Servipuertas S.A en Guatemala tienen un bajo nivel de inteligencia emocional, los trabajadores no saben manejar bien sus emociones, no tienen una comunicación asertiva con sus compañeros conllevando a que generen problemas dentro del centro de trabajo, no muestran interés para mejorar ciertas conductas, solo se dedican en cumplir con las tareas y no se sienten comprometidos afectando de esta manera a los usuarios.

Por otro lado las personas que trabajan en la institución de educación superior públicas del estado de Trujillo, Venezuela, presentan diariamente incomodidad acerca de los cambios que se suscita en dicha institución, no llegan a los objetivos deseados, incumplen con sus funciones, presentan constantemente ausentismo, no hay una buena relación con sus compañeros de trabajo, realizan muchas huelgas, no se adaptan a tener responsabilidades y tomar decisiones, Todo esto se da debido a que los trabajadores carecen de adaptabilidad y ven gobernadas por el miedo y el nerviosismo.

En el Perú, muchas organizaciones han detectado un mal desempeño laboral, como encontramos en la Micro Red la molina, el personal que labora en dicho centro de trabajo presentan un bajo rendimiento en sus labores, diariamente presentan incomodidad por los cambios que realiza dicho centro de Salud, presentando ausentismo, huelgas, no tienen buena relación y comunicación con sus compañeros de trabajo, se insultan entre ellos mismos, el personal no sabe expresarse adecuadamente y a veces no se les entiende bien, por lo que no están cumpliendo con las objetivos deseados, esto se da debido a que el personal de la Micro Red la Molina carece de adaptabilidad, están representadas por el temor, nerviosismo, son impulsivos, no tienen iniciativa para desempeñarse en su trabajo.

En el hospital regional docente de Trujillo, los colaboradores presentan diversos problemas de rendimiento laboral por lo que no llegan al objetivo deseado y no cumplen con las funciones que se les asigna, por lo que los usuarios que asisten en busca de una buena atención salen insatisfechos de dicho centro de salud, todo esto se da debido a que los colaboradores carecen de componentes de mayor importancia como: intrapersonal, estado de ánimo, adaptabilidad, manejo de estrés, el propósito principal es mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores y poder optimizar una adecuada atención de los usuarios.

Asimismo la empresa de transporte Ittsa-Trujillo, hoy en día se encuentra posicionada en el mercado, pero aún existe diversas dificultades y deficiencias en cuanto al desempeño laboral, ya que los colaboradores en varias oportunidades solicitan permisos por temas personales, hay impuntualidad, conflictos, falta de comunicación entre compañeros, no hay una organización adecuada para llegar al objetivo, todo esto genera debido a que los colaboradores presentan un bajo nivel de inteligencia emocional, carecen de adaptabilidad, no tienen una buena relación interpersonal, no saben manejar bien el estrés.

Por otro lado, la Microfinanciera CrediMujer-Trujillo no se desempeña adecuadamente en su centro de trabajo, no logran con los objetivos propuestos en dicha empresa como aumentar la cartera, colocación de créditos, aumentar en número de clientes, todo esto se da ya que los trabajadores carecen del componente interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo de estrés los cuales son muy importantes para la interacción con los clientes.

En el Call Center- EsSalud en línea, las teleoperadoras tienen un bajo desempeño laboral mostrando constantemente una baja productividad e incumplimiento de sus funciones, esto se da debido a que carecen de una adecuada inteligencia emocional, muestran incomodidad por los cambios que se efectúan en dicha institución, ausentismo laboral, no tienen una buena relación y comunicación con sus compañeras, las colaboradoras trabajan en un ambiente negativo, sienten temor y nervios a lo desconocido, no asumen

responsabilidades, no tomas decisiones. Cabe resaltar que en dicha institución lo primordial es buscar la efectividad institucional, por lo que toman en consideración la variable emocional al momento de reclutar trabajadores.

Los colaboradores de la Municipalidad provincial de San Martín no cumplen con sus funciones, o tareas encomendadas por el personal a cargo, generando un bajo rendimiento laboral y no cumpliendo con la meta establecida. Se observa que los colaboradores que trabajan en la Municipalidad de San Martín muestran constantemente incomodidad por los cambios que realizan internamente la institución, ausentismo laboral y problemas interpersonales, falta de comunicación que afecta a mejorar un alto rendimiento laboral y dar una buena calidad de servicios a los usuarios.

En la municipalidad distrital de Santa Bárbara en Junín se presenta un déficit laboral por parte los colaboradores, por lo que el bajo rendimiento laboral se ve reflejado en las constantes quejas hechas por los usuarios, por el servicio de energía y agua potable, seguido a las quejas hechas por los proveedores por la demora de pagos, por otro lado la falta de iniciativa de algunos colaboradores que solo actúan cuando reciben alguna instrucción, no contribuyen con ideas y no dan soluciones a problemas que se presentan diariamente de dicha institución, todos estos problemas que presenta la municipalidad es porque los colaboradores desconocen sus propias emociones, tienen dificultad para controlar sus emociones, no tienen una adecuada relación con sus compañeros de trabajo.

El problema que se presenta en el policlínico Víctor Panta Rodríguez es que los trabajadores no tienen un adecuado manejo de inteligencia emocional, debido a que desconocen emociones de sí mismo y de otras personas, no tienen una adecuada comunicación entre sus compañeros y los pacientes, también se observa que existe antipatía entre los mismos trabajadores, hay una mala coordinación y colaboración al momento de trabajar en equipo, no son muy tolerantes por lo se estresan que en varias oportunidades por ultimo no tienen un buen manejo de sus impulsos, todo esto hace que los colaboradores tengan un bajo rendimiento laboral, siendo los más perjudicados los usuarios.

En el caso de la empresa de generación eléctrica del sur, los trabajadores carecen de adaptabilidad, y del componente interpersonal por lo que no tienen una adecuada comunicación con el personal que está laborando en dicha empresa, todo esto se ve reflejado en un mal desempeño laboral, mostrando actitudes desfavorables relacionados al trabajo, no tienen iniciativa, no muestran el interés para lograr o cumplir un buen desempeño y solo se enfocan en cumplir tareas mas no se sienten comprometidos con el trabajo y con mejorar el desempeño laboral.

Asimismo en la sociedad de beneficencia pública del cusco se observó que los trabajadores administrativos que laboran en la institución manifiestan cambios como: como sentimientos que se ven reflejados en un bajo desempeño, ausentismo laboral, problemas que afectan las relaciones interpersonales, errores que cometen al momento de realizar una tarea, todo esto se genera debido a que los trabajadores no tienen un buen manejo de sus emociones, capacidades , habilidades y destrezas para poder enfrentar cualquier problema que se le pueda presentar.

En el Centro de Salud de Marcará el personal de salud que labora en esta institución del estado (Ministerio de Salud), en sus diferentes áreas hay personal médico, profesionales no médicos, técnicos, auxiliares, personal administrativo y artesanos, es un pool de trabajadores que asisten diariamente y más se concentra la atención en las mañanas, presenta una índole de problemas en la insatisfacción del usuario interno dentro de la gestión de la calidad, con un bajo rendimiento laboral reflejado en las bajas coberturas en los diferentes programas y estrategias nacionales de salud.

Estos múltiples problemas reflejan que el personal cuenta con un nivel inteligencia emocional bajo que conlleva a un rendimiento y cumplimiento al 100%, reflejado aun desempeño laboral muy bajo, tienen poca paciencia en la atención del adulto mayor, indiferencia al usuario, mala atención a los pacientes, conflictos entre compañeros, mala comunicación, no existe compañerismo, ausentismo, no logran los objetivos deseados.

## **1.2. Trabajos previos**

### **A Nivel internacional**

Pereira (2012), tesis titulada “Nivel de inteligencia Emocional y su Influencia en el desempeño laboral” el trabajo de investigación fue realizado en Guatemala, para optar el grado de licenciado, se utilizó el método de investigación descriptiva, la muestra se efectuó con 36 colaboradores de la empresa Servipuertas S.A, el instrumento que se utilizó fue por medio de un test de inteligencia emocional y un formato de evaluación de desempeño donde llegaron a la conclusión: Los trabajadores de la empresa Servipuertas S.A. poseen un nivel promedio de inteligencia emocional, lo que indica que poseen un óptimo manejo de sus emociones, lo cual repercute en el desempeño laboral determinando que los colaboradores tienen un nivel adecuado de rendimiento laboral, cumpliendo las expectativas de la empresa, esto demuestra que realizan más de lo que sus funciones les determinan y es superior a los estándares requeridos.

### **A Nivel Nacional**

Herrera (2016), tesis titulada “La Inteligencia emocional y su relación con desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de san Martín, Región san Martín”, el estudio fue realizado en Tarapoto, para optar el grado de licenciado, el diseño de la investigación descriptivo correlacional- no experimental, la muestra fue de 152 trabajadores, se utilizó cuestionarios para la inteligencia emocional y desempeño laboral, llegando a la siguiente conclusión:

Se encontró que existe una relación directa significativa ( $r=0.729^{**}; <0,00$ ) entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de San Martín; es decir, cuando más alta inteligencia emocional desarrolle el trabajador mejor será su desempeño laboral dentro de la Municipalidad. Determinando que la inteligencia emocional si influye en el desempeño laboral de los trabajadores debido a que presentan molestias ante cambios que realiza la empresa, problemas intrapersonales, interpersonales y ausentismo dando a conocer que los trabajadores no tienen un buen nivel de inteligencia.



Yabar (2016), tesis titulada “Niveles De Inteligencia Emocional Y Desempeño Laboral En El Personal De Salud Administrativo De La Micro Red La Molina – Cieneguilla”, el estudio fue realizado en Lima, para optar el grado de maestría, el diseño de la investigación es no experimental: transversal: correlacional. La población de estudio estuvo conformada por 65 trabajadores. Se utilizó instrumento Bar-On, que consta de 133 ítems, asimismo para la variable del desempeño laboral se realizó un cuestionario validados por profesionales. Entre los resultados más resaltante se observa que frente al personal de salud administrativo de la Micro Red, se obtuvo puntuaciones correlacionales entre inteligencia emocional y desempeño laboral con un coeficiente de  $Rho = 0.745$  correlación alta, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ( $p < 0.05$ ) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se determinó según la prueba de correlación de Spearman que existe una relación significativa entre el factor intrapersonal y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina con un coeficiente de correlación de  $Rho = 0.670$  correlación moderada, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ( $p < 0.05$ ) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se determinó según la prueba de correlación de Spearman que existe una relación significativa entre el factor estado de ánimo general y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina con un coeficiente de correlación de  $Rho = 0.720$  correlación alta, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ( $p < 0.05$ ) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Generando que el personal de salud administrativo tiene un bajo rendimiento laboral como: ausentismo laboral, problemas interpersonales y huelgas, trayendo como consecuencia un bajo nivel de desempeño laboral.

Gutiérrez (2017), tesis titulada “inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de transportes Ittsa”, el estudio fue realizado en Trujillo, para optar el grado de licenciado, se utilizó un diseño no experimental, transversal, los instrumentos que realizaron fueron el test de BarOn para evaluar la Inteligencia Emocional y un cuestionario para evaluar el Desempeño Laboral. La población estuvo

constituida por 25 trabajadores de las áreas de counter y tripulación de la empresa Ittsa de Trujillo, llegaron a la siguiente conclusión: Se encontró que el 24% de los trabajadores muestran un nivel bajo de Inteligencia emocional, el 20% presenta un nivel muy bajo igual que el alto y el muy alto y el otro 16% presentan un nivel promedio. Asimismo, se pudo encontrar que el 36% muestra un nivel malo desempeño laboral y el 32% muestra un desempeño regular al igual que el bueno. En cuanto las dimensiones de inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral, obtuvieron los siguientes resultados, con la dimensión interpersonal si existe una correlación significativa (0.460), con la dimensión adaptabilidad con un (0.433) con el manejo de estrés una correlación altamente significativa (0.728) y la dimensión estado de ánimo también existe una correlación altamente significativa (0.702). Es importante resaltar que la inteligencia emocional influye directamente con el desempeño laboral, familiares entre otros.

#### **A Nivel regional**

Huerta (2013), tesis titulada “inteligencia emocional de los trabajadores y su efecto en la calidad de atención al cliente en telecomunicaciones Taber`s S.A de la ciudad de Chimbote”, el estudio fue realizado en Chimbote, para optar el grado de licenciado, la investigación utilizo dos unidades de análisis: población uno, la investigación fue realizada tomando a todos los trabajadores de la empresa telecomunicaciones Taber`s, los cuales son 15 trabajadores que laboran en el año 2013, la muestra para esta investigación se consideró una población muestral. La población dos, fue realizada tomando a los clientes de la empresa telecomunicaciones Taber`s, los cuales son 30, la muestra para esta investigación se consideró una población muestral. El tipo de diseño explicativo, llegando a la conclusión: En la presente investigación se ha llegado a determinar que el nivel de desarrollo de inteligencia emocional de los trabajadores de telecomunicaciones Taber`s tiene el 13% de nivel alto, el 60% de nivel promedio y el 27% de nivel bajo, por lo tanto, se observa el nivel de inteligencia emocional tiende a ser de nivel promedio, eso corresponde a que los trabajadores tienen un buen manejo de control y estrés generando un buen desempeño laboral.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Modelo de la inteligencia emocional**

Bar-On (1997) define que la inteligencia emocional, “Son conjunto de aptitudes, destrezas que cada individuo tiene, como habilidades personales, sociales y emocionales, que les ayuda a poder enfrentarse en cualquier situación y/o problemas que se le presenta”.

Goleman menciona que cuando nuestras emociones no están estables, nuestros pensamientos se nublan y ahí los individuos actúan de manera incorrecta por lo tanto la inteligencia emocional:

Son capacidades y habilidades de un ser humano, con la finalidad a que los individuos controlen y tengan un buen manejo de sus emociones, tenerla capacidad de automotivarse, de poder manejar adecuadamente los impulsos y finalmente controlar el humor para que esto se vea reflejado en el ámbito laboral y social. Goleman (1995).

Olvera, Domínguez y cruz (2002) mencionan que la inteligencia emocional “Es la capacidad de ejecutar y mejorar las emociones, mantener elevada la motivación, plantearse metas, evaluar las emociones de otros”.

Según Zúñiga (2015) menciona que la inteligencia emocional “Es un conjunto de habilidades o destrezas con el fin de comprender y conocer nuestras emociones como también de las demás personas, con el propósito de regular nuestras emociones, nuestra forma de pensar y nuestro comportamiento”.

Salovey y Mayer (como se citó en Extremera y Fernández, 1990) define que la inteligencia emocional “Son un conjunto de habilidades, que permite controlar efectivamente nuestras emociones y de las demás personas y plasmarlos en nuestro comportamiento al momento de interactuar”.

La inteligencia emocional es ser inteligente, a lo que denomina que todo individuo debe de aplicar sus conocimientos de forma adecuada y a la vez ser emocional, denominándolo que todo individuo debe de aplicar sus sentimientos de manera oportuna, por otro lado es la forma de poder interactuar adecuadamente con las demás personas, teniendo en cuenta un buen manejo de las emociones, impulsos, habilidades y empatía, con la finalidad de tener una buena comunicación con las personas que nos rodean (Warner, 2015).

### **1.3.2. Componentes y sub-componentes de la inteligencia Emocional**

Bar-On (1997) menciona que existe 5 componentes y 15 sub-componentes de las cuales detallaremos a continuación:

#### **1.3.2.1. Componente intrapersonal**

Son personas capaces de manejar sus emociones, saber expresarlas, poder comunicar sus sentimientos, son personas que se sienten positivos y motivados en el trabajo que están realizando, se sienten bien consigo mismo, son independientes, confían en lo que están haciendo.

**a. Comprensión emocional de sí mismo.** - Es aquella persona que conoce y comprende emociones, sentimientos de uno mismo, no solo es tener la capacidad de conocer sentimientos propios, si no saber diferenciarlos, conocer lo que uno siente.

**b. Asertividad.** -Es aquel individuo que sabe expresar sus sentimientos, emociones, creencias sin perjudicar los sentimientos y las emociones de las demás personas, y saber defender los derechos de uno mismo sin dañar a los demás individuos. Las personas con mucha seguridad no son individuos controlados, si no tienen la capacidad de demostrar sus sentimientos sin temor a nada, sin llegar a ser impulsivos o poder dañar a las demás personas.

**c. Autoconcepto.** - Es la capacidad de un ser humano que comprende, se acepta y respeta así mismo, donde la autoaceptación es la capacidad de aceptar las debilidades y fortalezas de uno mismo, así también las limitaciones que puede tener la persona en cualquier situación.

Este componente está relacionado con la fuerza interior, la seguridad que una persona puede tener en sí mismo y los sentimientos de seguridad. Asimismo, sentirse seguro de uno mismo va a depender del respeto que puede tener el individuo hacia su persona, por lo que un individuo con autoestima sentirá que está realizada y conforme con las cosas que hizo.

**d. Autorrealización.** - Es aquella persona que tiene la habilidad para realizar lo que realmente desea o disfruta. Este componente se da al momento de involucrarse en planes con la finalidad que la vida sea plena y satisfactoria.

La autorrealización es un proceso que va cambiando constantemente con la finalidad de lograr el máximo desarrollo de las habilidades, actitudes y talento que el ser humano pueda tener, cabe resaltar que este componente está relacionado con dar lo mejor de uno mismo con la objetivo de poder superarse, por lo que la emoción y sensación que un ser humano siente al momento de desarrollarse o luchar por sus propios beneficios le da la potencia necesaria para motivarlo a continuar y seguir adelante.

**e. Independencia.** - Es aquella persona con la habilidad de poder autodirigirse y de sentirse seguro de sí mismo en sus pensamientos y acciones, capaz de tomar decisiones en cualquier situación que se les pueda presentar. Los individuos que no dependen de nadie, confían en sí mismos al momento de tomar una decisión, sin embargo, en muchas oportunidades pueden buscar segundas opiniones antes de tomar la decisión, donde consultar opiniones de otras personas no significa dependencia.

Por otro lado la independencia es tener la capacidad de poder trabajar autónomamente y evitar el apoyo con la finalidad de satisfacer sus necesidades emocionales, cabe resaltar que la independencia es sinónimo de autoconfianza, el deseo de lograr expectativas, cumplir obligaciones y con la fuerza interior.

### **1.3.2.2. Componente interpersonal**

Son capaces de saber escuchar, saber comprender, y ser sensibles ante los problemas de los demás, y tienen una buena relación con las personas.

**a. Empatía.** - Es aquel individuo con la habilidad de comprender, entender y escuchar los sentimientos de las demás personas. Es ser sensible a los sentimientos que la otra persona puede tener.

**b. Relaciones interpersonales.** - Es aquella persona con la habilidad de poder relacionarse con los demás de manera satisfactoria, se caracterizan por la confianza, el dar y recibir afecto. Por lo que la satisfacción que se da para ambos son agradables, el componente de relación interpersonales está relacionado con el objetivo de que haya buenas relaciones sociales y amicales.

**c. Responsabilidad social.** - Es aquel individuo que se demuestra en sí mismo, que es un individuo que ayuda y contribuye en algo positivo en nuestra sociedad, las personas que son responsables con la sociedad, muestran una conciencia social y una preocupación por los demás individuos. Este componente está relacionado con la capacidad de ejecutar planes y/o proyectos para y con las demás personas.

### **1.3.2.3. Componente adaptabilidad**

Son personas reales, flexibles que aceptan los cambios, personas que pueden resolver problemas y son capaces de resolver conflictos y llegar a un acuerdo sin ampliar más el problema.

**a. Solución de problemas.** - Es aquel individuo que tiene la capacidad para identificar y resolver problemas brindando soluciones efectivas. Esta capacidad está relacionada a plantear problemas, a ser consciente y disciplinario, son personas que entregan todo de sí mismo, saben enfrentar dificultades que se suscitan en la vida diaria mas no evitarlos.

**b. Prueba de la realidad.** - Es aquella persona que tiene la habilidad de poder evaluar lo subjetivo con lo objetivo. quiere decir evaluar entre lo que experimentamos y lo que existe en la realidad, implica captar de manera inmediata lo que está pasando con el propósito de estar o mantener la situación correcta, sin fantasear en relación ellas.

**c. Flexibilidad.** - Es aquel individuo que tiene la capacidad y/o habilidad para realizar un adecuado ajuste de emociones, conductas y pensamientos, en cualquier situación que se nos pueda presentar. Esto implica adaptarse ante cualquier situación.

#### **1.3.2.4. Componente del manejo de estrés**

Son personas pasivas, que trabajan bajo presión y pueden controlar sus emociones ante cualquier problema que les parezca estresante. Por lo general son muy calmados, trabajan bien en situaciones estresantes.

**a. Tolerancia al estrés.** - Es aquella persona que soporta situaciones estresantes o complicadas para él, enfrentándose adecuadamente a cualquier situación. Esta capacidad permite que aquel individuo que se sienta abrumado pueda sobrellevar cualquier situación difícil.

**b. Control de los impulsos.** - Capacidad de poder controlar impulsos y emociones, es decir es aquel individuo que acepta sus impulsos agresivos, con un comportamiento tranquilo, controlando la agresión. Pues dicho componente se refleja con la poca paciencia, es muy agresivo, tiene dificultad de controlar la ira, tiene un comportamiento abusivo, no tienen con adecuado control, tienen una conducta muy explosiva.

#### **1.3.2.5. Componente estado de ánimo**

Son personas optimistas, felices y disfrutan la vida con mucha alegría.

**a. Felicidad.** - Es aquella persona que está satisfecho y disfruta de la vida expresando sentimientos positivos. Son aquellas personas que tienen la capacidad de disfrutar continuamente aspectos de diversión, las personas felices se sienten muy cómodas al

momento de trabajar o cuando están descansando, disfrutan diversas oportunidades de recreación.

**b. Optimismo.** - Es la habilidad para ver aspectos positivos y brillantes de la vida, manteniendo actitudes positivas frente a situaciones y/o sentimientos negativos. Este componente significa que las personas tienen una visión positiva ante cualquier situación que se les pueda presentar la vida.

### **1.3.3. Tipos de inteligencia emocional**

Gardner (2016) afirma que existen dos tipos de inteligencia emocional

**a. Inteligencia Intrapersonal:** Es aquella persona que tiene la capacidad, de crear un patrón realista de uno mismo, teniendo como apoyo o acceso de sus propios sentimientos con la finalidad de aplicarlos como guías en sus conductas.

**b. Inteligencia Interpersonal:** persona que tiene la capacidad de saber comprender, motivar y entender a las demás personas, con la finalidad de poder relacionarse adecuadamente, asimismo tiene la capacidad de saber reconocer el temperamento y las emociones que tienen las personas.

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

Salovey y Mayer (como se citó en Extremera y Fernández, 1997) menciona que la inteligencia emocional cuenta con 4 dimensiones principales.

#### **a. Percepción emocional**

Tienen la capacidad de poder identificar y expresar las diferentes emociones, sentimientos, conductas de nosotros mismos.

#### **b. Facilitación emocional**

Las emociones están en nosotros mismos, y facilitan poder interactuar con los demás, los estados de ánimo favorecen de manera positiva o negativa dependiendo del ánimo que nos encontremos.



**c. Comprensión emocional**

Habilidad para poder identificar y reconocer las emociones.

**d. Manejo emocional**

Capacidad para manejar las emociones, negativas e incrementar las emociones positivas.

**1.3.5. Dimensiones de la inteligencia emocional**

Según Robbins y Coulter (2014) define que la inteligencia emocional (IE) consta de cinco dimensiones

- a) Autoconocimiento; es aquella persona que tiene la capacidad de poder comprender y entender lo que uno está sintiendo.
- b) Autorregulación; es aquel individuo que tiene la capacidad de controlar y manejar impulsos y emociones.
- c) Automotivación; es aquella persona que tiene la capacidad de ser perseverante pese a los constantes fracasos.
- d) Empatía; tener la capacidad de comprender y entender lo que otras personas sienten.

Cabe resaltar que la inteligencia emocional tiene una relación positiva respecto al desempeño laboral, han realizado diversos estudios uno de estas investigaciones era: determinar cuáles eran las características de los ingenieros de Lucent Technologies, pues en dicha investigación determinaron que todos los empleados se les calificaba como “trabajadores sobresalientes” eran muy aptos para relacionarse con los demás.

En pocas palabras llegaron a la conclusión; que aquella persona que tiene un alto desempeño laboral también tiene una alta inteligencia emocional. Por otro lado mencionan que para poder llegar al éxito en el ámbito laboral, los colaboradores deben tener un alto grado de inteligencia emocional en relación a la interacción social o relaciones interpersonales.

### **1.3.6. Principios fundamentales de la inteligencia emocional**

Goleman (como se citó Maurice, Steven, Brian, 1999) menciona 5 principios fundamentales como:

#### **a. Sea consciente de sus propios sentimientos y de los demás**

Ser consciente de los sentimientos de los demás debido a que es importante para poder tener una interacción positiva.

#### **b. Muestre empatía**

Es aquella persona que tiene la capacidad de conocer los sentimientos de las personas y dando afecto y saber comprenderlos ante sus problemas o lo que puedan sentir.

#### **c. Ser positivos a los impulsos emocionales y de conducta**

Es saber poder controlar nuestros impulsos ante cualquier situación que nos parezca atractiva o tentativa.

#### **d. Plantear objetivos positivos y realice planes para alcanzarlos**

Cuando las personas tienen en el gran poder de optimismo y esperanza es ahí donde los individuos tienen la capacidad de plantear objetivos y metas que les sea favorable o beneficioso para ellos.

#### **e. Utilice habilidades sociales positivos a la hora de manejar sus emociones**

Las personas deben interactuar de forma efectiva con los demás, aplicando dotes sociales como la comunicación, saber poder resolver problemas, saber escuchar y orientar.

### **1.3.7. Modelo de los cuatro pilares de la inteligencia emocional**

Según Cooper y Sawaf (1998), menciona que los cuatro pilares que se mencionarán posteriormente son considerados como el desarrollo integral de cada ser humano, estos pilares son:

**a. Conocimiento emocional:**

En este primer pilar, el individuo desarrolla el poder o la eficiencia personal mediante elementos como la lealtad, la honradez, creando responsabilidades, en su vida cotidiana, un individuo honesto emocionalmente tiene la capacidad de escuchar, comprender y reconocer sentimientos de uno mismo “verdad interna”, por otro lado la energía emocional está relacionada con el liderazgo, eso quiere decir si un individuo con una energía emocional positiva tienen la capacidad de poder dirigir a un grupo debido a que ellos tienen mucho entusiasmo y mucha perseverancia .

**b. Aptitud emocional:**

En este segundo pilar nos habla de la naturalidad de cada individuo, por ejemplo: tienen la capacidad de escuchar a las demás personas, por otro lado tienen la capacidad de manejar conflictos que se les pueda presentar en la vida diaria y por último tienen la capacidad de rescatar lo mejor de situaciones inadecuadas o estresantes.

**c. Profundidad emocional:**

En este tercer pilar, se refiere a como conformar la vida y el trabajo mediante una fortaleza única, esas fortalezas son: el compromiso de un individuo, el nivel de responsabilidad que un ser humano puede tener y la iniciativa que una persona tiene con la finalidad de persuadir a los demás.

**d. Alquimia emocional:**

Por último, en el cuarto pilar nos dan a conocer la capacidad que un individuo tiene para poder aprender, reconocer y saber dirigir emociones de uno mismo con la finalidad de poder transformar conductas negativas a positivas, los elementos que actúan en este pilar son la intuición para poder reconocer muy fácilmente las emociones, las ganas de las personas de poder desarrollarse.

### **1.3.8. Características de la inteligencia emocional**

Según Goleman (2002) menciona que existen 4 características

- a. Independencia. - Es aquel individuo que contribuye al desempeño de su labor de trabajo.
- b. Interdependencia. - Es aquella persona que depende de alguna u otra manera de las demás personas.
- c. Jerarquización, Todas las capacidades de la inteligencia emocional se fortalecen entre sí.
- d. Necesidad, pero no suficiencia: las personas al poseer capacidades no certifica que se desarrollen todas.
- e. Genéricas: Que las capacidades se pueden aplicar a todos los trabajos, sin embargo todas las profesiones son diferentes.

### **1.3.9. Inteligencia emocional en la eficacia organizativa**

Según Goleman y cherniss (2001) menciona:

La inteligencia emocional es un papel muy importante en todas las empresas, ya que en la actualidad muchas organizaciones buscan prosperidad y crecimiento económico para su negocio. El problema o el inconveniente que se presenta hoy en día en muchas empresas es poder retener a buenos trabajadores, y eso se da a que en muchas empresas existen jefes que no se relacionan con sus empleados, no tienen la habilidad de poder retener a los colaboradores que se autodespiden.

Los jefes eficaces tienen la destreza de darse cuenta de cómo se sienten sus colaboradores dentro de su ámbito laboral, y poder intervenir de manera oportuna cuando los trabajadores se sienten insatisfechos, los jefes también son capaces de manejar de manera adecuada sus emociones, por lo que el resultado que se obtendrá con un jefe eficaz, es que los trabajadores tengan un buen manejo de sus emociones, de confiar en sí mismos, son responsables, son participativos, les gusta trabajar en equipo y se sienten bien trabajando con él.

Finalmente, los jefes, cuyos colaboradores se quedan laborando, son aquellos jefes que dirigen a sus trabajadores con inteligencia emocional.

### **1.3.10. Competencia emocional**

Según Goleman y cherniss (2001) define que la competencia emocional “son habilidades laborales que deben de aprenderse, por lo que tener una aptitud subyacente es muy importante para nuestra vida”. Asimismo, menciona que el precursor en utilizar la palabra competencia con la finalidad de diferenciar colaboradores excelentes y colaboradores que no lo son, fue David McClelland, afirmando que los trabajadores extraordinarios tenían diversas competencias de inteligencia emocional donde los que sobresalían eran: desarrollar a los demás, motivación, adaptabilidad, autoconfianza y liderazgo, a continuación, se presenta 20 competencias grupadas en 4 grupos de la inteligencia emocional:

#### **a) Uno mismo (competencia personal)**

##### ***Conciencia de uno mismo***

- Autoconciencia emocional
- Valoración adecuada de uno mismo
- Confianza en uno mismo

##### ***Autogestión***

- Autocontrol emocional
- Fiabilidad
- Meticulosidad
- Adaptabilidad
- Motivación de logro
- Iniciativa

**b) En los demás (competencia social)**

***Conciencia social***

- Empatía
- Orientación hacia el servicio
- Conciencia organizativa

***Gestión de las relaciones***

- Desarrollar a los demás
- Influencia
- Comunicación
- Resolución de conflictos
- Liderazgo con visión de futuro
- Catalizar los cambios
- Establecer vínculos

**1.3.11. Las competencias personales**

Jiménez (2007) expone que existen 5 competencias entre ellos tenemos:

- a) **Conciencia emocional:** Entendimiento de nuestras emociones personales ya sean positivos o negativos.
- b) **Valoración adecuada de uno mismo:** Conocer nuestros espacios más vigorosos o puntos flácidos.
- c) **Confianza en uno mismo:** Tener la certeza propia de confianza y habilidades.
- d) **Autocontrol:** Habilidad para manejar con excelencia nuestras emociones y solucionar cualquier tipo de problemas en la empresa.
- e) **Confiabilidad:** Resaltar los valores como ética, honestidad y fortaleza personal.
- f) **Integridad:** habilidad de encargarse el trabajo con responsabilidad de nuestro correcto desempeño laboral.

### **1.3.12. El directorio emocionalmente inteligente**

Según Caruso y Salovey (2005) mencionan que un directivo emocionalmente inteligente encuentra un equilibrio entre cuatro técnicas, donde se mencionaran a continuación.

- a. Identificando; como se sienten las personas de su empresa, e incluido el mismo, debido a que es una clave fundamental.
- b. Utilizando; esos sentimientos con la finalidad de dirigir el pensamiento y razonamiento de los individuos afectados.
- c. Comprendiendo; de que los sentimientos pueden cambiar o pueden ser diferente acuerdo a la situación o acontecimiento que se les pueda presentar.
- d. Consiguiendo; de controlar, manejar y comprender sentimientos con la finalidad de tomar decisiones y saber actuar de manera oportuna.

### **1.3.13. Características de personas con alta inteligencia emocional**

Block (como se citó en Zúñiga, 2015) define que existe dos tipos de personas con una alta inteligencia emocional:

#### **a. Hombres que poseen una alta inteligencia emocional**

Son hombres alegres, extrovertidos, socialmente equilibrados, son pocos tímidos, tienen la capacidad de comprender y de comprometerse con las causas de las demás personas, son cariñosos en sus relaciones, suelen cumplir con las responsabilidades encomendadas, emocionalmente están bien y por último se sienten bien consigo mismos y con los demás.

#### **b. Mujeres que poseen una alta inteligencia emocional**

Son mujeres muy energéticas, saben expresar sus sentimientos, tienen una visión positiva, disfrutan la vida, son personas muy sociables, tienen la capacidad de resolver problemas y soportar situaciones que les parezca estresante, cabe resaltar que el tipo puro de mujer tienen un elevado coeficiente intelectual, pues raras veces se sienten ansiosas, culpables o se ahogan en sus propios problemas o preocupaciones.

### **1.3.14. Desempeño laboral**

Según Chiavenato (2009) define que el desempeño laboral:

Es la eficacia y eficiencia de los colaboradores hacia una tarea específica, esto incluirá la satisfacción laboral, competencias, conocimiento, habilidades y destrezas y surgen constantemente como factores importantes para que los grupos de trabajo logren un alto desempeño y eso dependerá de varios factores para la mejora del desempeño laboral.

Urquijo y Bonilla (2008) expone que el desempeño laboral es “El modo en que un individuo se desenvuelve en su puesto y cumple cada día sus roles y responsabilidades que le corresponden”.

Asimismo, Marchart (2001) menciona que el desempeño es “Es el grado de rendimiento y la aportación que un colaborador posee en su área asignada productividad individual, empeño, creatividad y laboriosidad”.

Asimismo, Arias y Heredia (2006) expone que el desempeño laboral “Es la capacidad de percibir las fortalezas y debilidades de los trabajadores en el puesto de trabajo, con la finalidad de orientar de manera más eficiente los esfuerzos de la empresa”.

### **1.3.15. Dimensiones del desempeño**

#### **1.3.15.1. Eficiencia y eficacia**

Chiavenato (2011) menciona que la eficacia es “La capacidad de concluir con una determinada tarea en su debido tiempo, y ver de qué manera realizan su trabajo”

Asimismo define que la eficiencia es “La capacidad de alcanzar su tarea con el mínimo recursos posibles, y determinar qué objetivos alcanzan”.

Según Fernández y Sánchez (1997) define que la eficiencia es “Hacer bien las cosas, es la capacidad de los trabajadores para llegar al objetivo utilizando y minimizando los recursos, se podría decir que está sujeto a lo económico”. Asimismo, define que la eficacia es “La capacidad del individuo para llegar al objetivo o tarea específica, satisfaciendo los deseos de la sociedad a través de los servicios y productos”



### **a. Eficacia organizacional**

Según Robbins y Coulter (2014) menciona que la eficacia organizacional es:

Es una medida para determinar si los objetivos planteados por las organizaciones son apropiados y poder ver si los colaboradores están cumpliendo o no. Asimismo cabe resaltar que la eficacia es el objetivo de los gerentes y lo más importante ayuda a tomar decisiones con el propósito de plantear estrategias, realizar actividades y coordinación con los trabajadores referentes al trabajo.

### **b. Elementos indispensables de la eficacia:**

Bravo (1998) define que existen dos elementos:

**Tarea:** función que debe desempeñar el equipo de trabajo y resultados que deben obtener y organizar.

**Sistemas:** métodos, componentes, normas y tácticas que deberá utilizar el equipo para desempeñarse laboralmente como una unidad activa.

### **1.3.15.2. Satisfacción laboral**

Para Robbins y Coulter (2014) menciona que la satisfacción laboral:

Es el comportamiento o el estado de ánimo de un trabajador respecto a su trabajo. Un individuo con un alto nivel de satisfacción tiene una actitud positiva frente a su trabajo y si un trabajador está insatisfecho tiene una actitud negativa.

Por otro lado, Robbins (1998) menciona que existen factores que determinan la satisfacción laboral como: recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y trabajo en equipo que todos cooperen para la mejora de la empresa.

**a. Variables que al integrarse incurren en la efectividad de la organización aumentando la satisfacción laboral y el rendimiento en su área de trabajo**

Según Jiménez (2016) menciona que existe 5 variable importantes para aumentar la efectividad, la satisfacción y el rendimiento laboral.

**La motivación:** Todo individuo posee un motor interno en lo cual se ve reflejado en su comportamiento en la empresa, conocer las inquietudes de cada persona en el trabajo nos permitirá deducir ciertos comportamientos que se muestran en la empresa.

**Estructura organizacional:** Es un factor preciso que incurre directamente en la eficiencia y eficacia de la empresa y en las técnicas de contratación y selección.

**El sistema de recompensas:** Son procedimientos de remuneraciones normativos por la empresa, agrupados a un buen desempeño laboral de cada trabajador cumpliendo de esta con las metas propuestas.

**Desarrollo directivo:** Es el mando quien ejerce el papel de líder para motivar a sus colaboradores y brindarles plena confianza para que haya una satisfacción laboral favorable para la empresa contiene herramientas como la evaluación del personal.

**Cultura:** son valores que cada individuo posee queridos y deseados que debe promover a guiar a nuestras variables anteriores repercutiendo de esta manera al usuario tanto externo como interno.

### **1.3.15.3. Competencias**

Según Monzó (2006) expone que la competencia es “La capacidad de ejecutar una tarea específica, aplicando el conociendo, habilidades y valores que ayudan a la toma de decisión”

Spencer y Spencer (como se citó en Alles, 2002) expone que la competencia es una “característica subyacente del sujeto que está relacionada con la efectividad y una correcta actuación en su área de trabajo o en la situación que se le presenta”. Cabe resaltar que existen 5 tipos de competencias:

## **Motivación**

Es la motivación, el interés o lo que una persona desea, donde las motivaciones personales conllevan a dirigir y seleccionar el comportamiento de un individuo hacia determinados objetivos. Ejemplo: las personas que están motivadas al llegar al éxito, esos individuos se plantean constantemente objetivos, por lo que ellos tienen un buen rendimiento laboral y toman responsabilidades para llegar a donde ellos quieren.

## **Características**

Son aquellas personas que quieren salir adelante, quieren llegar al éxito o al objetivo planteado, por lo que esas personas utilizan sus propios medios (sin ninguna supervisión), y actúan por encima de sus responsabilidades, tienen iniciativa para poder resolver cualquier problema que se le presente.

## **Concepto de uno mismo**

Son las actitudes, aptitudes, valores, o el perfil de una persona ejemplo: es la confianza y la seguridad que una persona tiene para poder enfrentarse en cualquier situación que se le presenta. Asimismo, los valores que cada persona presenta, será factor clave para poder desempeñarse en donde lo requiera. Ejemplo si una persona valora ser líder pues ese individuo tendrá espíritu o tendrá el comportamiento de líder.

## **Conocimiento**

Son las informaciones o el conocimiento que una persona tiene hacia un determinado tema, por lo que es una competencia es muy compleja. Pero eso no determina nada, no garantiza que una persona pueda desempeñarse bien por el contrario las evaluaciones que realizan las organizaciones solo evalúan o miden memoria, como también evalúa las habilidades o destrezas de una persona.

## **Habilidad**

Es aquel individuo que tiene la capacidad de poder desempeñarse en cualquier tarea (física o mental), este tipo de competencias son diferentes ya que cada persona tiene habilidades diferentes. Ejemplo un dentista al momento de curar una carie, pero sin dañar el nervio. Pero para poder desarrollar dichas habilidades es mediante las capacitaciones.

Por último, Spencer y Spencer introduce el Modelo del iceberg donde dividen la competencia en 2 grandes grupos: lo más fácil de identificar y desarrollar en un individuo son las DESTREZAS y el CONOCIMIENTO y las que no son fáciles de identificar y desarrollar son, EL CONCEPTO DE UNO MISMO, LAS ACTITUDES, LOS VALORES Y LA PERSONALIDAD.

### **1.3.16. Sub-dimensiones**

#### **1.3.16.1. Logro de objetivos:**

García, Rojas y Campos (2002) menciona que el logro de objetivos es “Es uno de los caminos que nos lleva a la satisfacción a la autorrealización de uno mismo y de la organización. Se da mediante el esfuerzo subsidiario; empiezan en un ambiente determinado que es cambiante y dinámico”.

#### **a. Pasos para alcanzar las metas:**

Harvard Business (2007) menciona que para alcanzar las metas existen 4 pasos para obtener buenos resultados.

**Paso uno.** - Debemos buscar en que está fallando la organización y ver que tareas se necesitan para mejorar y de esta manera plantearnos metas se podría repartir entre todo el personal una meta para cada uno.

**Paso dos.** - Se planificará la fecha de inicio y de entrega de cada meta propuesta.

**Paso tres.** - Una vez más se debe verificar y planificar como se establecerá cada tarea utilizar los recursos necesarios para poder alcanzar dichas metas no se debe recargar mucho trabajo a los colaboradores.

**Pasó cuatro.** - Los colaboradores trabajaran en función del plan elaborado.

#### **1.3.16.2. Responsabilidad:**

Según Carneiro (2004) menciona que la responsabilidad “Es una obligación de ética y moral, donde el colaborador cumple con un horario y con las tareas asignadas a su cargo en un tiempo proporcionado”.

#### **1.3.16.3. Planificación:**

Mestre (2004) menciona que la planificación es “Un paso enfocado al logro de unos resultados determinados, que es lo que se debe hacer en la organización; con la finalidad de tomar decisiones correctas para el bien de la empresa para obtener resultados más eficientes y eficaces”.

##### **a) El plan de una empresa:**

Ollé et al. (1997) menciona que para planificar o crear una empresa se necesita de 4 principales factores:

**a. Tener un producto o servicio:** Un servicio y un producto que se pueda enfocar y ofrecer a todos los consumidores un trato y una innovación de los que ya existen dentro del mercado.

**b. Tener clientes:** Si el consumidor paga por el producto es porque la empresa vende productos innovadores diferentes que atrae al cliente.

**c. Tener recursos:** Disponibilidad de un local o terreno, maquinas, materia prima medios de trasporte son infaltables para poder ofrecer un producto o servicio.

**d. Tener un equipo humano:** El equipo humano y el líder de la empresa el que ha de participar como la guía del proyecto buscando consumidores, elaborando los productos y activando los recursos necesarios.

#### **1.3.16.4. Organización:**

Laudon y Laudon (2004) expone que la organización es “Una técnica de actividades o fuerzas conscientemente sistematizadas entre dos o más personas, para ofrecer bienes y servicios a través de un proceso de producción”.

### **a) Entrevistas realizadas por las organizaciones**

Mondy y Noé (2005) menciona que existen varios tipos de entrevistas:

**Entrevista personal:** Es un cargo común la persona que desea trabajar se reúne con un entrevistador de la empresa conversar a solas con el entrevistador es menos amenazador; admite un intercambio eficaz de comunicación.

**Entrevista grupal:** Muchos demandantes de empleo se relacionan en presencia de uno o más jefes de la organización facilita una comprensión favorable de la capacidad interpersonal de los aspirantes cuando disputar en grupo y medir tiempo.

**Entrevista de panel:** Los colaboradores de una organización entrevistan a un empleado en una o más presentaciones.

**Entrevista de tensión:** Esta entrevista crea mucha ansiedad a propósito para que se observe como es la reacción de un candidato al puesto de trabajo en situaciones complicadas.

### **b) Aspectos de la organización**

Bravo (1998) menciona que hay tres aspectos como:

- Una unidad de trabajo conformado por individuos que cooperan un mismo plan, misión o llegar al objetivo.
- Los trabajadores de un equipo son responsables se requiere el apoyo de uno al otro para lograr la meta planteada.
- El equipo de trabajo está de acuerdo que para llegar a las metas u objetivos deseados deben trabajar en conjunto y con altos grados de eficacia.

### **1.3.16.5. Capacitación:**

Silíceo (2004) define que la capacitación es “Una actividad que consiste en el desarrollo de los conocimientos, habilidades, actitudes para cada trabajador, con el objetivo de mejorar la buena imagen, atención al usuario y de esta manera mejorar en el desempeño laboral”. Para poder ver si las capacitaciones son efectivas, se reflejará en el incremento de la productividad, mayor integración a la empresa, de esta manera el colaborador se mostrará con nuevas actitudes y con mejoramiento en los niveles de calidad de vida.

#### **a. Determinación de las necesidades de capacitación y desarrollo:**

Mondy y Noé (2005) define que existen varios motivos el por qué realizan capacitaciones

**Análisis organizacional:** Se analiza la misión los objetivos y los proyectos estratégicos de la organización ligada con los logros y de la planeación y los recursos humanos.

**Análisis de tareas:** Son tareas asignadas para lograr los objetivos de la organización la caracterización de los cargos son datos muy relevantes.

**Análisis de persona:** Las cuestiones relevantes son ¿Quiénes necesitan ser capacitados? ¿Qué tipo de habilidades, conocimientos requiere el empleado? Son provechosas las evaluaciones del desempeño y las entrevistas a gestores de empleos.

### **1.3.16.6. Experiencias:**

Rodríguez (2007) expone que las experiencias “Es la habilidad que cada individuo tiene, son conocimientos aprendidos en un determinado lugar y tiempo es construir conocimientos y luego aplicarlos o socializarlos”

### **1.3.16.7. Especializaciones:**

Universidad autónoma de México (2002) menciona que las especializaciones “Son capacitaciones que el individuo realiza para desenvolverse en un puesto de trabajo, de esta manera demostrando la totalidad de todos sus conocimientos y generando un resultado positivo para la organización”.

### **1.3.16.8. Trabajo en equipo:**

Chang (1999) define que el trabajo en equipo “Es un conjunto de sujetos que favorecen las relaciones interpersonales aportando de esta manera sus habilidades para laborar juntos a un largo plazo”.

Según Robbins y Coulter (2014) expone que el equipo de trabajo tiene diversas funciones como:

- a. El trabajo lo realizan conjuntamente.
- b. Hay responsabilidad personal como colectiva.
- c. El liderazgo es compartido y crea un objetivo específico.
- d. Las reuniones que el grupo de trabajo realiza se caracteriza por las libres participaciones y opiniones.
- e. Las decisiones que toman, son en conjunto.

Por otro lado, Robbins y Coulter mencionan que existen 3 tipos de equipos de trabajo de las cuales se mencionará a continuación:

**Equipo para resolución de problemas.** - Es el conjunto de colaboradores de la misma área de trabajo, donde tienen la responsabilidad de resolver conflictos o problemas que se les presentan constantemente. Los integrantes comparten ideas y sugerencias con la finalidad de resolver problemas.

**Equipo de trabajo autoadministrado.** - Es el conjunto trabajador que no están al mando de un responsable o un gerente. Este equipo tiene la responsabilidad de la ejecución de trabajo como la responsabilidad de sí mismos, lo cual involucra a las funciones



designadas a cada colaborador, a la planeación y programación de las actividades laborales.

**Equipo interfuncional.** - Conjunto de trabajadores integrado por varias especialidades funcionales, se podría decir un grupo con diversos tipos de profesionales con la finalidad de llegar a un mismo objetivo.

#### **a. Equipos de trabajo eficaces**

Según Robbins y Coulter (2014) expone que para llegar a ser un equipo de trabajo eficaz se basa por varias características como:

**Objetivos claros.** - Los trabajadores con un alto de desempeño tienen los objetivos claros, donde cada colaborador se siente comprometido con las metas, tienen muy claro sus ideas saben a dónde quieren llegar y que es lo que deben de hacer.

**Habilidades relevantes.** - Los colaboradores eficaces están integrados por personas que tienen habilidades o capacidades profesionales e interpersonales con la finalidad de lograr el objetivo deseado.

**Confianza mutua.** - Los equipos eficaces se identifican por la confianza entre compañeros. Es decir, los colaboradores saben las habilidades y capacidades de los integrantes.

**Unidad de compromiso.** - Los equipos eficaces se identifican por el compromiso, la lealtad y la disposición que tienen para que su equipo tenga triunfo.

**Buena comunicación.** - Los equipos eficaces tienen una comunicación clara y precisa como también ideas y pensamientos eficazmente.

**Habilidades de negociación.** - Los equipos eficaces realizan reajustes o cambios referentes a las funciones.

**Liderazgo apropiado.** - Los equipos eficaces tienen a un buen líder, ya que el liderazgo será efectivo debido a que este líder dará objetivos claros, motivará a su equipo, les guiará adecuadamente, le dará mucha confianza con la finalidad de que alcancen su máximo potencial.

**Apoyo interno y externo.** - La última condición o característica para que el equipo sea eficaz los colaboradores deben de contar con un clima laboral adecuado ejemplo: tener una adecuada infraestructura, capacitaciones constantes etc.

#### **b. Ventajas del trabajo en equipo**

Jacques y Jacques (2007) menciona que el trabajo en equipo tiene ventajas como:

Motiva a todos los colaboradores, se sienten en confianza para poder realizar las tareas asignadas, el trabajo en equipo favorece a ser un trabajo completo y dinámico permite hacer el trabajo en corto plazo. Asimismo, menciona que al formar un equipo los trabajadores tienen que tener las siguientes características como: tienen que ser como amigos afectuosos que estén con muchas ganas de desempeñarse en pocas palabras que estén laboralmente motivados y den prioridad a las responsabilidades que adquieren, con la finalidad de tener un buen equipo de trabajo dentro de la empresa.

#### **1.3.16.9. Productividad:**

Rodríguez (1999) menciona que la productividad es “La eficiencia y la eficacia de los servicios brindados al usuario, es la capacidad para utilizar los recursos disponibles para hacerlos rentables”. Por otro lado, los parámetros de productividad se relacionan con la misión de la organización es decir obtener ganancias hoy y en un futuro, cabe resaltar que la misión de una organización está conformada por personas que tienen valores y respetabilidad social y eso determina la productividad.

**a) Productivo:** Es todo aquello que engrandece a la empresa.

**b) Improductivo:** Es todo aquello que es degradante de la empresa.

### **1.3.17. Estilos de dirección**

Según Douglas McGregor (1960) menciona que existen 2 estilos de dirección:

#### **a. Estilo autoritario (teoría X)**

El ser humano siente rechazo o repugnancia al trabajo, son personas que necesitan trabajar bajo presión, necesitan estar dirigidos, amenazados para que realicen adecuadamente su trabajo, por lo que al ser humano no le gusta asumir responsabilidades por si solos.

#### **Características**

Es perezosa, su motivación es el dinero, busca su beneficio, prefiere ser dirigido y no asume responsabilidad.

#### **b. Estilo participativo (teoría Y)**

El ser humano trabaja con naturalidad y espontáneamente, son personas que tienen el autocontrol de su trabajo, tienen la habilidad de tener un desarrollo físico y mental dentro de su área de trabajo, no necesitan de ser obligados o amenazados para llegar a los objetivos deseados, teniendo siempre una solución para resolver problemas, asume responsabilidades y tienen mucha imaginación ayudando de esta manera una mejora para la empresa.

#### **Características**

No le molesta trabajar, el trabajo lo toma como un reposo o un juego; no es necesario que le presionen para trabajar y lleguen a los objetivos deseados; los trabajadores están comprometidos con la empresa y con los objetivos de la entidad; la mejor recompensa es la satisfacción de uno mismo y tiene capacidad de responsabilidad.

### **1.3.18. Teoría z**

Según Ouchi (1981) expone que la teoría z “Son aquellas personas que les gusta sentirse importantes, les gusta estar informados de todo que pasa en la empresa por último les gusta que se le reconozca por el trabajo bien hecho que ellos realizan”.

### **1.3.18.1. Principios fundamentales de z**

#### **a. Confianza**

Los colaboradores tienen toda la confianza y el apoyo por parte de los altos mandos con la finalidad de llegar a los objetivos deseados y mejorar el comportamiento.

#### **b. Atención a las relaciones humanas**

A todos los colaboradores les tratan iguales como verdaderos seres humanos, no existe el autoritarismo, la relación que existe entre el colaborador y el jefe hay trato más íntimo, el jefe se preocupa por sus colaboradores por conocer cómo se sienten emocionalmente como alegrías, tristeza etc. con la finalidad de darles apoyo moral y psicológico.

#### **c. Relaciones sociales estrechas**

El trato que pueda tener el jefe con sus colaboradores debe adecuarse a cada trabajador ya que todas las personas son diferentes por lo que merece un trato específico.

### **1.3.19. Desempeño organizacional**

Según Robbins y Coulter (2014) define que el desempeño organizacional “Es el resultado final de una tarea o función, se podría decir que es el conjunto o la suma de los resultados de diferentes actividades”, en la actualidad muchas empresas les interesa el desempeño organizacional en pocas palabras buscan el resultado de una actividad delegada por las empresas, por lo que las organizaciones tienen el interés de saber qué factores contribuye al desempeño organizacional, por otro lado el objetivo principal es que sus empresas, departamentos o grupos de trabajo tengan un buen desempeño y alcancen los estándares establecidos.

### **1.3.20. Control del desempeño de los empleados**

Según Robbins y Coulter (2014) menciona que:

Los gerentes se relacionan constantemente con personas, también tienen la obligación de fiscalizar y/o controlar el desempeño de sus colaboradores, quiere decir que deben estar en constante supervisión y ver si los esfuerzos laborales que realizan los trabajadores son suficientes para cumplir y llegar a las metas u objetivos, establecidos

por las empresas. Asimismo, para hacer cumplir los estándares y estatutos laborales de la empresa se basa en dos factores:

**a. Retroalimentación eficaz sobre el desempeño**

Los gerentes deben de realizar periódicamente la retroalimentación con la finalidad de ver si los colaboradores tienen un adecuado desempeño, cuando se inicia la retroalimentación referente al desempeño, el gerente como el colaborador deben de sentirse escuchados, comprendidos y respetados de esta manera se obtendrá resultados positivos, pues en algunas ocasiones la retroalimentación no se da como uno espera por lo que los resultados obtenidos no son favorables tomando otro factor.

**b. Uso de las acciones disciplinarias**

Sirve o se utiliza para corregir y controlar el desempeño de sus colaboradores, donde los gerentes deben de tener la capacidad de manejar, conocer y saber como ejercerlas. Con la finalidad de hacer cumplir los estándares y reglamentos de la organización.

**1.3.21. Estándares del desempeño**

Dessler (2001) expone que los estándares de desempeño se establecen:

Con el propósito de que el colaborador cumpla con sus responsabilidades y obligaciones entregadas en la descripción de su área de trabajo. Por ejemplo, como registrar apropiadamente las cuentas por pagar, como plasmar el programa diario de producción entre otras funciones.

**1.3.22. Gestión del desempeño**

Harvard Business (2007) menciona que:

Los colaboradores tienen que fijarse metas, para de esta manera tener éxito empresarial estas metas suelen ser los resultados que los empleados deberían conseguir, ya que la meta nos permitirá evaluar la planificación, las recompensas, el rendimiento en laboral y la mejora de las organizaciones.

### **1.3.23. La organización que es lo busca en un empleado**

Según Jiménez (2007) menciona que las organizaciones buscan:

El triunfo laboral y eso dependerá de la capacidad emocional de cada individuo en otras palabras buscan que los colaboradores trabajen en equipo brindándose apoyo mutuo para resolver cualquier conflicto, que puedan mantener la confianza para llegar a los objetivos, que participen activamente dentro de la organización y por último que los trabajadores tengan la capacidad de comunicarse con el usuario ya que eso es importante para el buen trato y la buena atención al cliente.

### **1.3.24. Factores para una buena calidad de vida en el trabajo**

Alles (2008) define que existe diversos factores para tener una buena calidad de vida en el trabajo como “Oportunidades de aprender y ejercer en la empresa otorgándoles cargos y funciones, estar en un clima positivo donde el jefe les brinde apoyo y les guíe, trabajando en equipo, brindándoles constantemente una supervisión y capacitación, realizar incentivos a la fecha indicada, ofrecer seguridad laboral y segura”.

### **1.3.25. Problemas principales del desempeño laboral**

Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden. (2001) menciona que existe 4 problemas principales que afectan el desempeño laboral

- a) **La efectividad:** Que tanto la empresa se desempeña en su labor y en lograr su misión y visión.
- b) **La eficiencia:** Como la organización utiliza sus recursos para cumplir con sus objetivos.
- c) **La pertinencia:** Como la misión de la empresa orienta los propósitos de los clientes.
- d) **La viabilidad financiera:** Si la empresa cuenta con las finanzas adecuadas para que el desempeño del personal este seguro a corto y a largo plazo.

### **1.3.26. Evaluación del desempeño**

Según Alles (2002) define que la evaluación del desempeño “Es un instrumento que usan las organizaciones con la finalidad de supervisar a los colaboradores. El objetivo principal del análisis del desempeño tiene como propósito optimizar y mejorar los resultados y ver el desarrollo del personal”.

Por otro lado, creen que las evaluaciones de desempeño solo se realizan para determinar si se aumentan los salarios al personal o no, o el despido de algunos de los colaboradores. Pues en algunas ocasiones puede ser cierto, pero el motivo de las evaluaciones que se da en las organizaciones va más allá de un simple despido o aumento de salario sino la relación entre jefe y empleado, en conclusión, las evaluaciones son importantes para:

- a. Para poder conocer si los trabajadores están motivados con el trabajo que realizan o el comportamiento que pueden tener al momento de realizar tareas designadas.
- b. Para tomar decisiones correctas como el despido y en algunos casos el aumento de salario.
- c. Para realizar capacitaciones a los colaboradores.
- d. Para realizar retroalimentación.
- e. Para fomentar la motivación del personal y para encontrar personas idóneas o claves y ubicarlas en un determinado puesto.

Cabe resalta que desde el punto de vista individual, la evaluación de desempeño sirve para la retroalimentación con la finalidad de estudiar las fortalezas y debilidades de los colaboradores, como también sirve para optimizar el desempeño laboral.

Para realizar una buena evaluación de desempeño se enfoca en 3 pasos:

1. Definir el puesto: en este primer paso el responsable y el trabajador deben de estar de acuerdo con los criterios y que entiendan su contenido de la herramienta de evaluación que se empleará, cabe resaltar que la evaluación solo se efectúa en relación al puesto.
2. Evaluar el desempeño en relación al puesto de trabajo: en este segundo paso se basa en la calificación que está relacionada con una escala.
3. Retroalimentación: por último, se basa en los avances de desempeño de los colaboradores.

### **1.3.27. Métodos de evaluación del desempeño**

Según Robbins y Coulter (2014) menciona que existen 7 métodos para realizar la evaluación del desempeño:

**Ensayo por escrito.** - El encargado de evaluar describe las fortalezas y debilidades del colaborador, como también indican el desempeño que tuvo anteriormente y el potencial que tiene. En el instrumento se ofrecen sugerencias de mejora.

**Incidentes críticos.** - El evaluador diferencia los comportamientos críticos que distinguen entre el desempeño eficaz e ineficaz.

**Escalas graficas de calificación.** - El evaluador realiza un listado de factores referentes al desempeño, donde el encargado califica el desempeño de los colaboradores referente a cada factor, generando resultados cuantitativos.

**Escalas de calificación basadas en el comportamiento (BARS).** - El evaluador se enfoca en los comportamientos laborales es decir mezcla métodos críticos con escala de evaluación.

**Comparación con pares.** - El evaluador realiza una comparación entre los colaboradores referente al desempeño donde finalmente califica a cada individuo.

**Administración por objetivos (APO).** - Los trabajadores son evaluados referente a los objetivos es decir a los resultados.

**Evaluación de 360 grados.** - Esta evaluación se basa en la retroalimentación de los colaboradores como los supervisores.

Asimismo, Alles (2006) define que la evaluación de 360 grados “Permite que un colaborador sea evaluado por todo su ambiente. De esta manera observaremos si los trabajadores asumen sus conductas con responsabilidad en su área asignada y también veremos si se preocupan por su efecto en los demás colaboradores”.



### **1.3.28. Principales razones para evaluar el desempeño**

Según Chiavenato (2009) expone que las principales razones que explican el interés de las empresas para evaluar el desempeño a sus trabajadores son:

#### **a. Recompensas**

La evaluación que se da a los colaboradores respecto al desempeño permite conocer cómo trabajan los colaboradores y puede generar aumento de salario, viajes, evaluación por méritos, hasta puede llegar a un despido.

#### **b. Realimentación**

La evaluación permite conocer la apreciación que tienen las personas hacia los colaboradores como las actitudes que presentan ante cualquier situación y como se desempeñan dentro de la organización.

#### **c. Desarrollo**

Con la evaluación permite que cada colaborador conozca sus fortalezas que puede aplicar en el trabajo y debilidades que puedan mejorar.

#### **d. Relaciones**

Permite conocer las relaciones que tienen los gerentes, con los usuarios, subordinados y poder mejorarlas si hubiera alguna dificultad.

#### **e. Percepción**

La evaluación permite hacer conocer a los trabajadores la percepción que tienen las personas respecto a los colaboradores esto genera que el colaborador tenga una mejor apreciación de sí mismo.

#### **f. Potencial de desarrollo**

La evaluación proporciona información sobre el potencial que tienen los trabajadores, de modo a que la empresa puede realizar capacitaciones y evaluaciones.

### **1.3.29. Problemas más comunes de la evaluación de desempeño**

Según Alles (2002) menciona que muchas empresas existen complicaciones al momento de evaluar el desempeño a sus colaboradores como: mala retroalimentación, no tienen una comunicación adecuada entre responsable y colaboradores, errores del evaluador, diferencias de ideas entre el avaluado y el evaluador.

- a. Para poder evitar estos problemas se debe de utilizar una herramienta adecuada para la evaluación, que consta de un formulario y un instructivo.
- b. Los evaluadores deben de estar capacitados y entrenados para la correcta utilización del instrumento.

### **1.3.30. Factores del desempeño laboral**

Arias y Heredia (2006) menciona que el desempeño cuenta con 5 factores como:

#### **a. Conocimiento**

Cada individuo debe conocer su función laboral, conocer su organización para poder fijarse metas, objetivos y la misión para poder desempeñarse adecuadamente.

#### **b. Habilidades**

Es la capacidad o habilidades que una persona posee para poder desenvolverse en su área de trabajo y poder resolver problemas que se le presente.

#### **c. Personalidad**

Es la habilidad de poder tener buenas relaciones interpersonales e intrapersonales, y tener un adecuado manejo de sus emociones y así crear un clima laboral agradable.

#### **d. Compromiso**

Es la identificación del personal con la organización logrando los objetivos y las metas propuestas por dicha empresa.

#### **e. Expectativas**

Son perspectivas a futuro que los trabajadores tienen ante su desempeño; referente a las recompensas y las sanciones.

### **1.3.31. Claves del desempeño laboral**

Asimismo, Chiavenato (2011) expone que el desempeño laboral tiene 7 claves para un buen desempeño laboral.

#### **a. Gozar de atribuciones**

Se trata de dar ánimos y fuerzas positivas a los individuos para que satisfagan sus necesidades como: vivir, amar, aprender y legar.

#### **b. Acuerdos del desempeño para ganar**

Trata de dar a conocer las funciones del trabajo para llegar a las metas y objetivos propuestos por la empresa.

#### **c. Nuevo papel del líder**

Dar a los trabajadores importancia brindándoles, confianza, ayudar a esclarecer sus dudas, ayudar a solucionar los problemas y brindándoles capacitaciones para una mejora.

#### **d. Realimentación de 360**

Todos los trabajadores deben tener constantes evaluaciones para conocer su capacidad y el rendimiento laboral.

#### **e. Autoevaluación**

Son evaluaciones que los trabajadores realizan en uno mismo con referencia a la realimentación de 360 y así poder mejorarlos.

#### **f. Remuneración basada en el valor agregado**

Son remuneraciones que se dan en base a acuerdos de desempeño, cuanto más óptimo sea el desempeño que ellos realizan podrán ganar más.

#### **g. Iniciativa**

Las decisiones y el empuje que un trabajador tiene, ayuda a tener más confianza en sí mismo aumentando su capacidad.

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema general**

¿De qué manera el manejo de la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud de Marcará, Carhuaz 2018?

### **1.4.2. Problema Específico:**

1. ¿Cómo la capacidad intrapersonal influye en la eficiencia del personal del centro de salud de Marcará, Carhuaz 2018?
2. ¿Cómo la capacidad interpersonal influye en la eficacia del personal del centro de salud de Marcará, Carhuaz 2018?
3. ¿Cómo el proceso de adaptabilidad influye en la satisfacción laboral del personal del centro de salud de Marcará, Carhuaz 2018?
4. ¿Cómo el manejo de estrés influye con el desarrollo de las competencias del personal del centro de salud de Marcará, Carhuaz 2018?
5. ¿Cómo el estado de ánimo influye en la satisfacción laboral del personal del centro de salud de Marcará, Carhuaz 2018?

## **1.5. Justificación del estudio**

La investigación que se llevó a cabo tuvo como propósito conocer como el personal de salud se desenvuelve en su trabajo y de esta manera observar si la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de este modo los resultados obtenidos ayudará a la institución a mejorar aspectos negativos que afectan tanto al personal como al usuario se estima conseguir una mejora en el desempeño laboral.

La importancia de esta investigación es para determinar si los trabajadores del centro de salud de marcará, tienen un adecuado manejo de sus emociones, interpersonales e intrapersonales, y si eso afecta en el desempeño laboral, eso ayudará a que el nosocomio tome decisiones, como brindar capacitaciones, realizando evaluaciones y si es posible que haya una reestructuración del personal y así brindar una satisfacción a los usuarios.

El trabajo de investigación es de gran provecho para los alumnos que terminan la universidad, debido a que conocerán la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral, además servirá como referencia o antecedente, para las próximas investigaciones que realizarán los estudiantes, el trabajo de investigación será de gran relevancia debido a que los resultados obtenidos son confiables, finalmente existe un marco metodológico respecto a la inteligencia emocional y desempeño laboral.

## **1.6. Hipótesis**

### **HI.**

Los trabajadores poseen un bajo nivel de la inteligencia emocional lo cual influye en un bajo desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud de Marcará, Carhuaz 2018.

### **H0**

Los trabajadores poseen un alto nivel de la inteligencia emocional lo cual influye en un alto desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud de Marcará, Carhuaz 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Determinar si el manejo de la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud de Marcará, Carhuaz 2018.

### **1.7.2. Objetivo Específicos**

1. Explicar si la capacidad intrapersonal influye en la eficiencia del personal del centro de salud de Marcará, Carhuaz 2018.
2. Describir si la capacidad interpersonal influye en la eficacia del personal del centro de salud de Marcará, Carhuaz 2018
3. Describir si el proceso de adaptabilidad influye en la satisfacción laboral del personal del centro de salud de Marcará, Carhuaz 2018.
4. Explicar si el manejo de estrés influye con el desarrollo de las competencias del personal del centro de salud de Marcará, Carhuaz 2018.

5. Explicar si el estado de ánimo influye en la satisfacción laboral del personal del centro de salud de Marcará, Carhuaz 2018.

# II

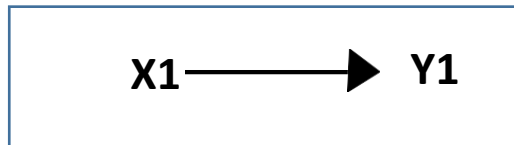
# MÉTODO

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

La investigación tiene como finalidad cumplir con los objetivos propuestos anteriormente; se utilizó el tipo de investigación aplicada, debido a que se aplicó conocimientos teóricos, tiene un enfoque cuantitativo, Se aplicó el diseño de investigación No Experimental, ya que las variables no han sido manipuladas en ningún momento, se recopiló datos tal y como suceden los hechos en su ámbito natural , Transversal porque la recolección se realizó en un único momento, pertenece al nivel Correlacional causal que determina la relación-causal entre dos o más variables. (Hernández, Fernández, Baptista, 2014).

El esquema del trabajo será:



Dónde:

XI= Inteligencia emocional

Y1=Desempeño laboral



## 2.2. Variables, Operacionalización

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>	La inteligencia emocional “son un conjunto de aptitudes, destrezas que cada individuo tiene, como habilidades personales, sociales, y emocionales, que les ayuda a poder enfrentarse en cualquier situación y/o problemas que se le presente” (BarOn,1997, p.4)	Es la capacidad de manejar y saber conocer adecuadamente nuestras emociones y tener la habilidad de poder entender, comprender las emociones de las demás personas, se midió por cinco componentes la inteligencia emocional: capacidad intrapersonal, capacidad interpersonal, proceso de adaptabilidad, manejo de estrés y el estado de ánimo.	Capacidad Intrapersonal	Comprensión emocional de sí mismo	Ordinal
				Asertividad	
				Autoconcepto	
				Autorrealización	
			Capacidad Interpersonal	Independencia	
				Empatía	
				Responsabilidad social	
			Proceso de Adaptabilidad	Relación interpersonal	
				Prueba de la realidad	
				Flexibilidad	
			Manejo de estrés	Solución de problemas	
				Tolerancia al estrés	
			Estado de ánimo	Control a los impulsos	
Optimismo					
Felicidad					

Figura 1

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
<b>DESEMPEÑO LABRAL</b>	Es la eficacia y eficiencia de los colaboradores hacia una tarea específica, esto incluirá la satisfacción laboral, competencias, conocimiento, habilidades y destrezas y surgen constantemente como factores importantes para que los grupos de trabajo logren un alto desempeño. (Chiavenato,2009, p.27)	Hace referencia de como los trabajadores ejecutan su trabajo, llegando a cumplir con las tareas asignadas y cumpliendo con las metas establecidas, se midió por 4 componentes el desempeño laboral: eficiencia, eficacia, competencias, satisfacción laboral.	Eficiencia	Logro de objetivos	Ordinal
				Responsabilidad	
			Eficacia	Planificación	
				Organización	
			Competencias	capacitaciones	
				Experiencias	
				Especializaciones	
			Satisfacción laboral	Trabajo en equipo	
				Productividad	

Figura 2

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

La investigación, tiene como población a todos trabajadores del centro de salud de Marcará como: personal médico, profesionales no médicos, técnicos, auxiliares, personal administrativo y artesanos; constituida por 40 trabajadores entre el género masculino y femenino.

### 2.3.2. Muestra

La muestra es la misma que la población contando con 40 trabajadores ya que viene hacer una población censal, constituyendo un muestreo no probabilístico por conveniencia debido a que la elección no depende de la probabilidad. El investigador elige la muestra ya que existe un número limitado de sujetos en la población.

## 2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

<b>TÉCNICA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
<b>Encuesta</b>  Es un procedimiento que ayuda a recopilar datos, consiste en una serie de preguntas con opciones de respuestas politómicas o dicotómicas, respecto a un tema específico, y a su vez permite recopilar información sobre los temas tratados.	<b>Cuestionario</b>  Es un elemento físico que está vinculado en un conjunto de preguntas para adquirir información respecto a los temas que se trataran, y así llegar a los objetivos tratados.
<b>Test</b>  Es un instrumento donde se evalúa los conocimientos y las aptitudes del individuo, permitiendo recopilar información sobre temas específicos.	<b>Prueba de BarOn</b>  Es un cuestionario para la recolección de datos consta de 133 ítems 5 componentes y 15 subcomponentes, la escala de respuestas son de tipo Likert contando con 5 opciones.

Figura 3

### **2.4.1. Test adaptado de inteligencia emocional**

#### **I. Datos informativos:**

**Nombre original:** EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory

**Autor:** Reuven Bar-On

**Procedencia:** Toronto- Canadá

**Adaptación peruana:** Nelly Ugarriza Chávez lo adaptó en el manual técnico para el estudio de jóvenes y adultos en Lima Metropolitana.

Asimismo las señoritas Flores Colombino Suleyma y Gavidía Gamboa Lucia adaptaron el manual técnico para el estudio de investigación titulado “Inteligencia emocional de los trabajadores y su influencia en el desempeño laboral del centro de salud de marcará, Carhuaz 2018”

**Administración:** Individual

**Significación:** Estructura factorial: 1 CE-T-5 componentes y 15 subcomponentes

**Duración:** Aproximadamente de 30 a 40 minutos

**Aplicación:** Personas de 16 años a más

**Materiales:** Hoja impresa, cuestionario que contiene los ítems de I-CE

**Usos/potenciales usuarios:** Aquellos profesionales que se desempeñan como consultores de desarrollo organizacional, psicólogos, psiquiatras, médicos, trabajadores sociales, consejeros y orientadores vocacionales.

#### **II. Descripción y propósito:**

El test de inteligencia emocional fue adaptado por que es válido y porque nuestra realidad es distinta a la de BarON.

Cabe resaltar que la adaptación que tuvo el manual técnico de BarOn no fue en su totalidad si no que se modificó en algunas partes como por ejemplo las puntuaciones, niveles y criterios. Respetándose los ítems y las respuestas del test.

### 2.4.2. Escala de medición

Se aplicó la escala ordinal para ambas variables, donde se estable niveles en cuanto la inteligencia emocional fue bajo, regular, alto. De igual manera para desempeño laboral fue bajo, regular, alto.

**Niveles de puntuación de las variables**

<b>Variable</b>	<b>instrumento</b>	<b>Puntaje mínimo</b>	<b>Puntaje máximo</b>	<b>Nivel</b>	<b>Puntuación del nivel</b>
<b>Inteligencia emocional</b>	Test sobre			Bajo	0-174
	inteligencia	0	524	Regular	175-349
	emocional			Alto	350-524
<b>Desempeño laboral</b>	Cuestionario			Bajo	0-26
	sobre	0	80	Regular	27-53
	desempeño laboral			Alto	54-80

*Figura: 4*

### 2.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento

#### 2.4.3.1. Validación

En primer lugar, la validez que utilizó BarOn en su I-CE, utilizó la validez convergente donde indica si el instrumento se correlaciona con mediciones externas, esta validación fue examinada en diversos estudios, que incluían autoevaluaciones de los empleados y registros del observador como también medidas de aculturación. Se utilizó la validez divergente donde indican si las dimensiones evaluadas por una prueba se diferencian de otros constructos con los que teóricamente deberían discriminar y por ultimo utilizó la validez de constructo donde indica que el instrumento fue analizado para examinar con que exactitud el I- CE apreciaba lo que estaba diseñado a evaluar, los estudios de validez de constructo fueron ejecutados correlacionando los puntajes de los subcomponentes con diversos puntajes de escala de otras mediciones tomadas como criterio externo.

En segundo lugar, la validez para el instrumento del desempeño laboral se realizó por juicio de expertos donde cada especialista tiene conocimiento respecto al tema.

### 2.4.3.2. Confiabilidad

En primer lugar, BarOn aplicó el coeficiente del alfa de Cronbach arrojando un resultados de 0.93 lo que significa que es confiable.

En segundo lugar, para determinar si la encuesta es confiable, se aplicó el alfa de Cronbach dicho resultado fue de 0.86 lo que significa que es confiable, cabe resaltar que coeficiente fue utilizado debido a que nuestras respuestas son politómicas y medir la consistencia interna del instrumento para su posterior aplicación.

#### Alpha de Cronbach

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right]$$

#### Dónde:

K : Número de ítems

$\sum \sigma_i^2$  : Sumatoria de varianzas de los ítems

$\sigma_t^2$  : Varianza de la suma de los ítems y  $\alpha$  Coeficiente del alfa de Cronbach

#### Entonces:

$$\alpha = \frac{20}{20-1} \left[ 1 - \frac{23.7}{129.3} \right]$$

$$\alpha = 0.86$$

El resultado de confiabilidad de nuestra prueba piloto realizada en Centro de Salud Palmira fue  $\alpha = 0.86$ , resultado que significa aceptable y confiable.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

En el desarrollo de investigación se utilizó dos tipos de estadística; se empleó la estadística descriptiva con el propósito de obtener resultados en porcentajes, utilizando frecuencia y cuadros donde serán representados en gráficos todo esto se dará a mediante la utilización del programa IBM SPSS, mediante el vaciado y procesamiento de datos.

Por otro lado, se empleó la estadística inferencial con el propósito de probar la hipótesis. Se utilizó la Prueba de normalidad para determinar si nuestra variable dependiente es normal o anormal y de esta manera ver si es un análisis paramétrico o no paramétrico.

Para nuestros datos se utilizó el análisis Shapiro ya que nuestra población es menos de 50 datos, en donde nuestro resultado obtenido mediante la prueba de normalidad arrojó un valor 0.983 lo cual significa que es mayor al valor de 0.05 lo que determina que es una distribución normal de análisis Paramétricos, mediante el prueba de regresión lineal.

El coeficiente de regresión lineal. – Es un estadístico para estimar el efecto de una variable a otra, como también determina las puntuaciones de una variable tomando las puntuaciones de la otra variable. (Hernández, Fernández, Baptista, 2014).

## **2.6. Aspectos éticos**

Nuestro trabajo de investigación estuvo encaminado a presentar datos reales y confiables evitando el plagio y falsedad en la información obtenida. Para el desarrollo de nuestro trabajo de investigación predominó ciertas normas éticas y principios éticos por ello se evitó la fabricación de datos y el plagio respetándose los derechos de autor de la información obtenida.

La información que contiene nuestro trabajo de investigación no han sido manipulados por lo que la información y los datos obtenidos son fiables, verdaderos y verídicos, ya que nos estamos basando en normas éticas y profesionales donde no vamos a distorsionar o modificar información.

La información que se recopiló en el Centro de Salud de Marcará, fue con previa coordinación y autorización por parte del responsable de dicha institución, donde dicho consentimiento fue usado únicamente para fines investigativos. Por otro lado, se respetó la confidencialidad de los participantes que ayudaron a obtener la información requerida, finalmente aplicando los principios éticos, se finalizó con un trabajo de investigación satisfactorio.



# **III**

# **RESULTADOS**

### **III. RESULTADOS**

#### **3.1. Tratamiento de los resultados**

Para nuestro trabajo de investigación se utilizó dos técnicas, el test para inteligencia emocional y la encuesta para el desempeño laboral. Se aplicó el cuestionario y la prueba de BarOn a los 40 trabajadores del Centro de Salud de Marcará el 29 de agosto del presente año a partir de las 8:00 a 4:00pm, con previa coordinación del gerente general con la finalidad de generar incomodidad por parte de los colaboradores.

Después de la recopilación de datos, codificamos la encuesta y el test asignándoles un valor a cada respuesta (valor mínimo: 0 y valor máximo: 4), para su posterior análisis, luego se realizó el vaciado de datos en el programa de Excel con la finalidad de obtener resultados de las variables y de las dimensiones, estos valores obtenidos fueron importantes y necesarios para determinar en que intervalos se encuentran las dimensiones y variables (nivel alto, medio y bajo).

Con los datos ya tabulados se transfirió al IBM SPSS 23, donde se elaboró la prueba de normalidad con un valor de 0.983 lo que determina que es una distribución normal posteriormente la elaboración de tablas y Gráficos con su interpretación cuantitativa, se aplicó la prueba de hipótesis (regresión lineal) en el SPSS 23 arrojando un resultado de 0,048 con una significancia de 0,000.

#### **3.2. Resultados según los objetivos de estudio**

##### **3.2.1. Resultado respecto al objetivo general**

**Objetivo general:** Determinar si el manejo de la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud de Marcará, Carhuaz 2018.

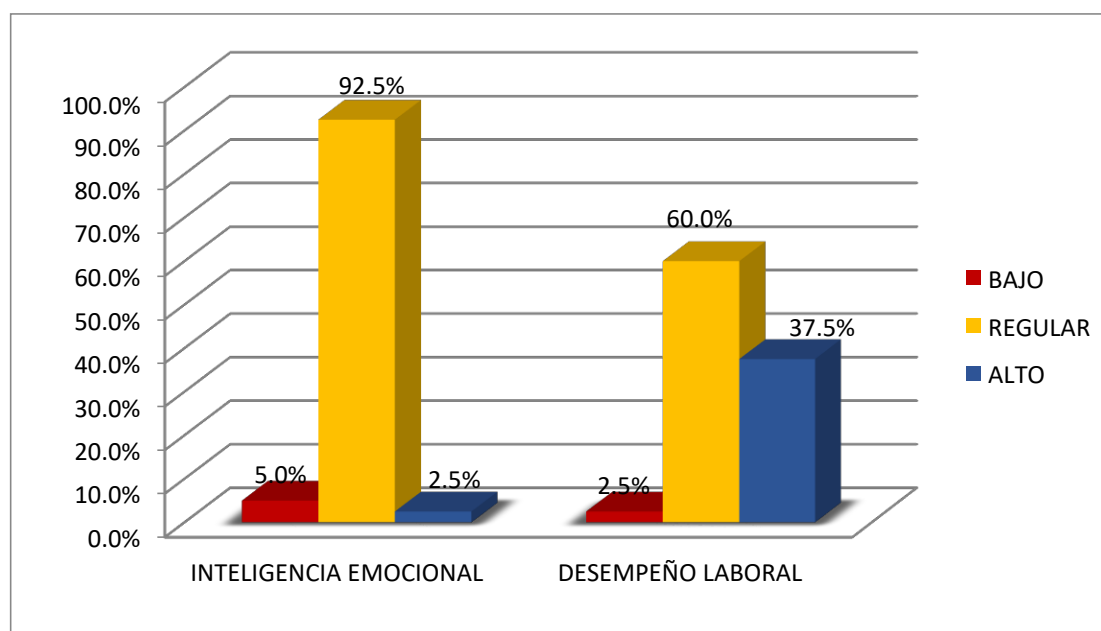
**Tabla 1.** *El manejo de la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral*

		INTELIGENCIA EMOCIONAL			Total
		BAJO	REGULAR	ALTO	
DESEMPEÑO LABORAL	BAJO	0 0,0%	1 2,5%	0 0,0%	1 2,5%
	REGULAR	2 5,0%	22 55,0%	0 0,0%	24 60,0%
	ALTO	0 0,0%	14 35,0%	1 2,5%	15 37,5%
Total		2 5,0%	37 92,5%	1 2,5%	40 100,0%

*Fuente: cuadro procesado de SPSS*

**Interpretación:**

En la tabla 1, se observa que el 55,0% de la inteligencia emocional es regular de igual manera el desempeño laboral es regular, lo que indica que existe influencia entre la variable independiente y dependiente.



*Figura 1*

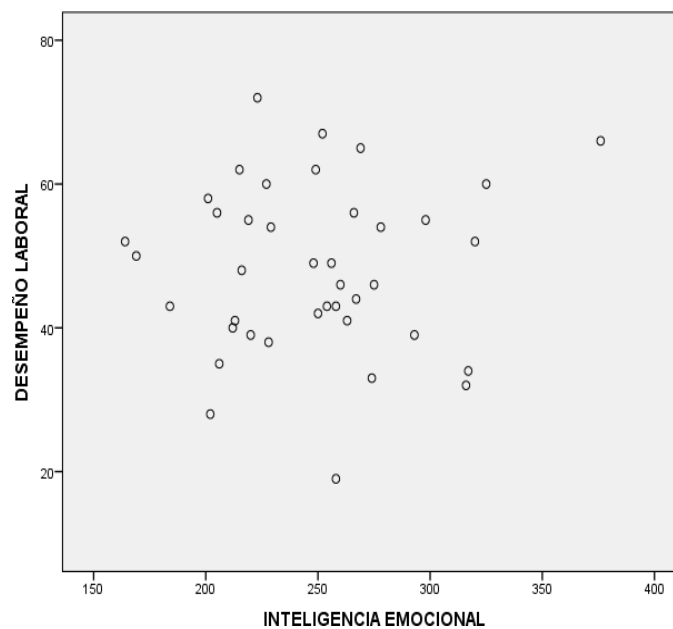
**Tabla 2.** Prueba de hipótesis

Resumen del modelo									
Modelo	R	R			Estadísticos de cambio				
		cuadrado	Error	Estándar de	Cambio en	Cambio en	Sig. Cambio		
		ajustado	cuadrado	la	R cuadrado	F	gl1	gl2	en F
1	,048	,002	-,024	11,808	,002	,087	1	38	,769

**Fuente:** cuadro procesado en regresión lineal

Según Bedoya (2017) en su tesis “Plan estratégico de marketing y su influencia en la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Huaylas – Caraz 2017” menciona que mientras R se acerque más a 1 habrá mayor influencia, pero si R se acerque más al 0 entonces existirá menos influencia.

El resultado obtenido en prueba de regresión lineal es de 0.048, quiere decir que la influencia mínima, con una significancia de 0,000 cuyo resultado es inferior al nivel de significancia de 0,05. Es decir la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Marcará, Carhuaz 2018.



### 3.2.2. Resultado respecto a los objetivos específicos

**Objetivo específico N° 1:** Explicar si la capacidad intrapersonal influye en la eficiencia del personal del centro de salud de Marcará, Carhuaz 2018

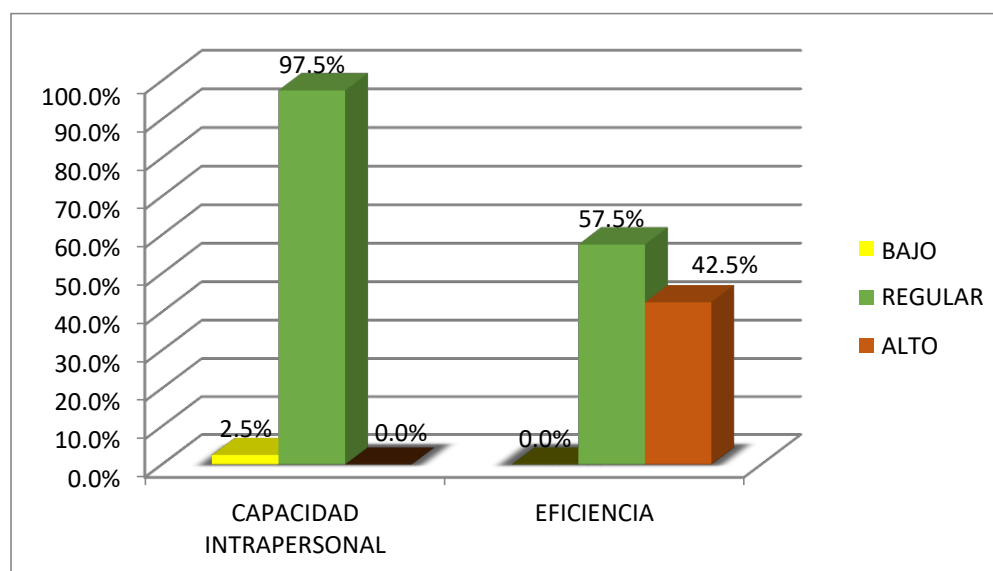
**Tabla 3.** La Capacidad intrapersonal y la eficiencia

		CAPACIDAD INTRAPERSONAL			
		BAJO	REGULAR	ALTO	Total
EFICIENCIA	BAJO	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
	REGULAR	0 0,0%	23 57,5%	0 0,0%	23 57,5%
	ALTO	1 2,5%	16 40,0%	0 0,0%	17 42,5%
Total		1 2,5%	39 97,5%	0 0,0%	40 100,0%

*Fuente: cuadro procesado de SPSS*

#### Interpretación:

En la tabla 3, se observa que el 57,5% de la capacidad intrapersonal es regular de igual manera para la eficiencia, lo que indica que existe influencia entre la dimensión de la variable dependiente e independiente.



*Figura 3*

**Objetivo específico N° 2:** Describir si la capacidad interpersonal influye en la eficacia del personal del centro de salud de Marcará, Carhuaz 2018

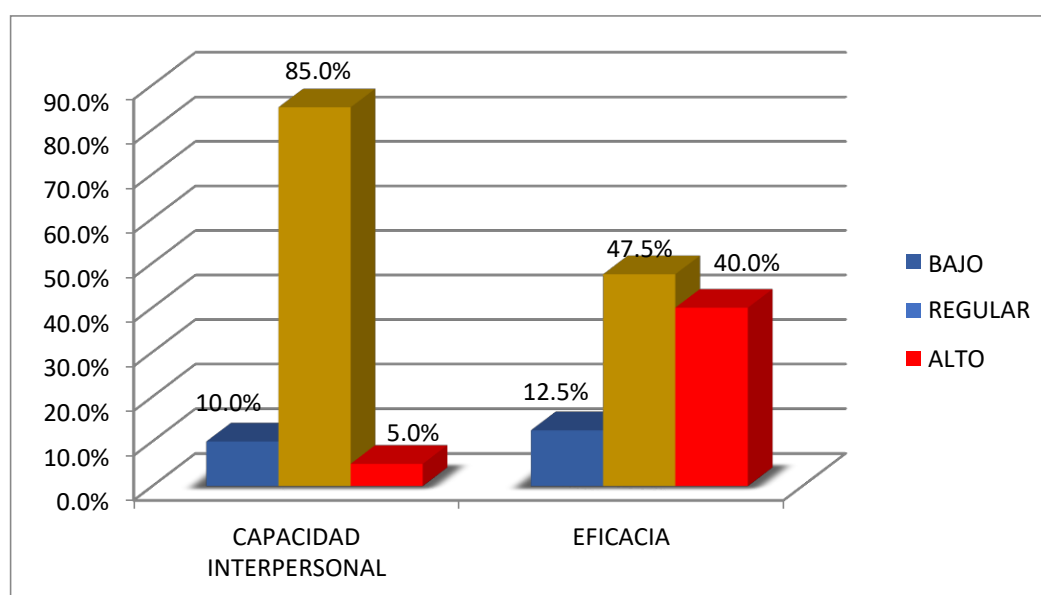
**Tabla 4.** La capacidad interpersonal y la eficacia

		CAPACIDAD INTERPERSONAL			Total
		BAJO	REGULAR	ALTO	
EFICACIA	BAJO	0	5	0	5
		0,0%	12,5%	0,0%	12,5%
	REGULAR	3	16	0	19
		7,5%	40,0%	0,0%	47,5%
ALTO		1	13	2	16
		2,5%	32,5%	5,0%	40,0%
	Total	4	34	2	40
		10,0%	85,0%	5,0%	100,0%

*Fuente: cuadro procesado de SPSS*

**Interpretación:**

En la tabla 4, se observa que el 40,0% de la capacidad interpersonal es regular de igual manera para la eficacia, lo que indica que existe influencia entre la dimensión de la variable dependiente e independiente.



*Figura 4*

**Objetivo específico N° 3:** Describir si el proceso de adaptabilidad influye en la satisfacción laboral del personal del centro de salud de Marcará, Carhuaz 2018.

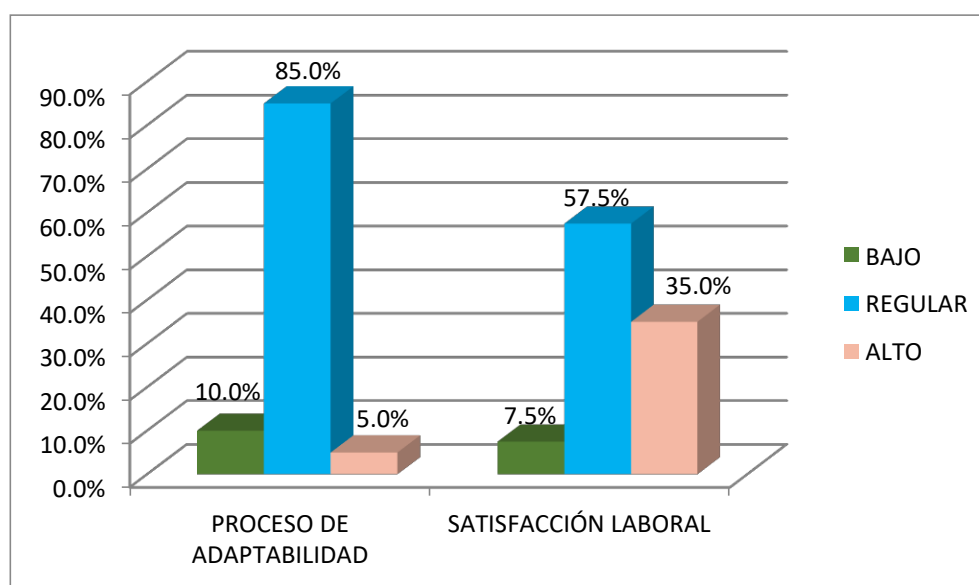
**Tabla 5.** El proceso de adaptabilidad y la satisfacción laboral

		PROCESO DE ADAPTABILIDAD			Total
		BAJO	REGULAR	ALTO	
Satisfacción Laboral	BAJO	0	2	1	3
	REGULAR	0,0%	5,0%	2,5%	7,5%
	ALTO	4	19	0	23
Total	BAJO	10,0%	47,5%	0,0%	57,5%
	REGULAR	0	13	1	14
	ALTO	0,0%	32,5%	2,5%	35,0%
Total		4	34	2	40
		10,0%	85,0%	5,0%	100,0%

*Fuente: cuadro procesado de SPSS*

**Interpretación:**

En la tabla 5, se observa que el 47,5% del proceso de adaptabilidad es regular de igual manera para la satisfacción laboral, lo que indica que existe influencia entre la dimensión de la variable dependiente e independiente.



*Figura 5*

**Objetivo específico N° 4:** Explicar si el manejo de estrés influye con el desarrollo de las competencias del centro de salud de Marcará, Carhuaz 2018.

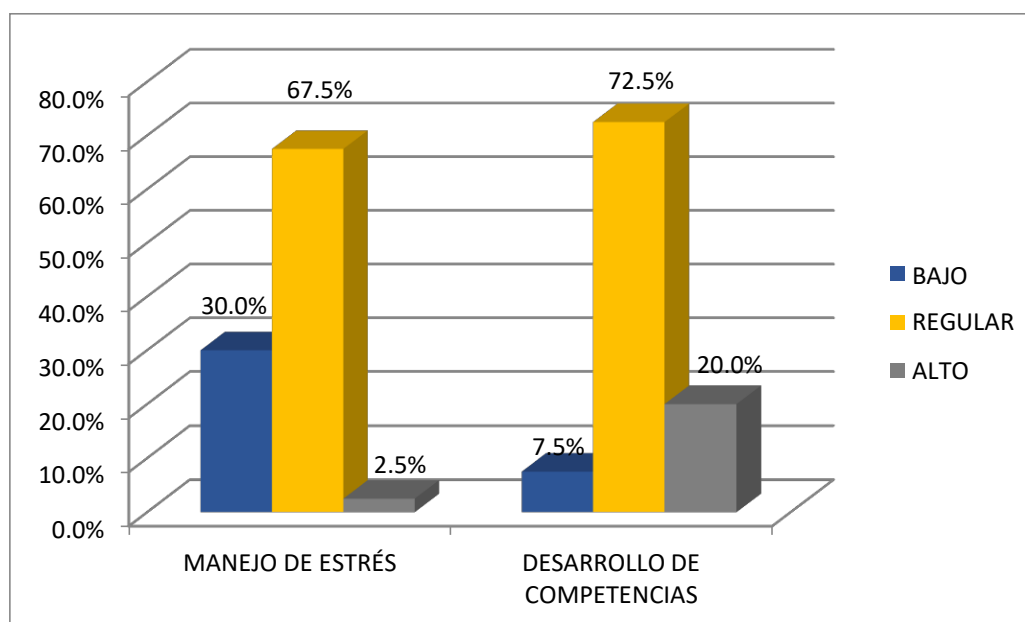
**Tabla 6.** El manejo de estrés y el desarrollo de las competencias

		MANEJO DE ESTRÉS			Total
		BAJO	REGULAR	ALTO	
DESARROLLO DE COMPETENCIAS	BAJO	0	3	0	3
		0,0%	7,5%	0,0%	7,5%
	REGULAR	11	18	0	29
		27,5%	45,0%	0,0%	72,5%
	ALTO	1	6	1	8
		2,5%	15,0%	2,5%	20,0%
Total		12	27	1	40
		30,0%	67,5%	2,5%	100,0%

*Fuente: cuadro procesado de SPSS*

**Interpretación:**

En la tabla 6, se observa que el 45,0% del manejo de estrés es regular de igual manera para el desarrollo de competencias, lo que indica que existe influencia entre la dimensión de la variable dependiente e independiente.



*Figura 6*



**Objetivo específico N° 5:** Explicar si el estado de ánimo influye en la satisfacción laboral personal del centro de salud de Marcará, Carhuaz 2018.

**Tabla 7.** El estado de ánimo y la satisfacción laboral

		ESTADO DE ÁNIMO			Total
		BAJO	REGULAR	ALTO	
SATISFACCIÓN LABORAL		0	3	0	3
	BAJO	0,0%	7,5%	0,0%	7,5%
	REGULAR	2	20	1	23
		5,0%	50,0%	2,5%	57,5%
	ALTO	0	13	1	14
		0,0%	32,5%	2,5%	35,0%
Total		2	36	2	40
		5,0%	90,0%	5,0%	100,0%

Fuente: cuadro procesado de SPSS

**Interpretación:**

En la tabla 7, se observa que el 50,0% del estado de ánimo es regular de igual manera para la satisfacción laboral, lo que indica que existe influencia entre la dimensión de la variable dependiente e independiente.

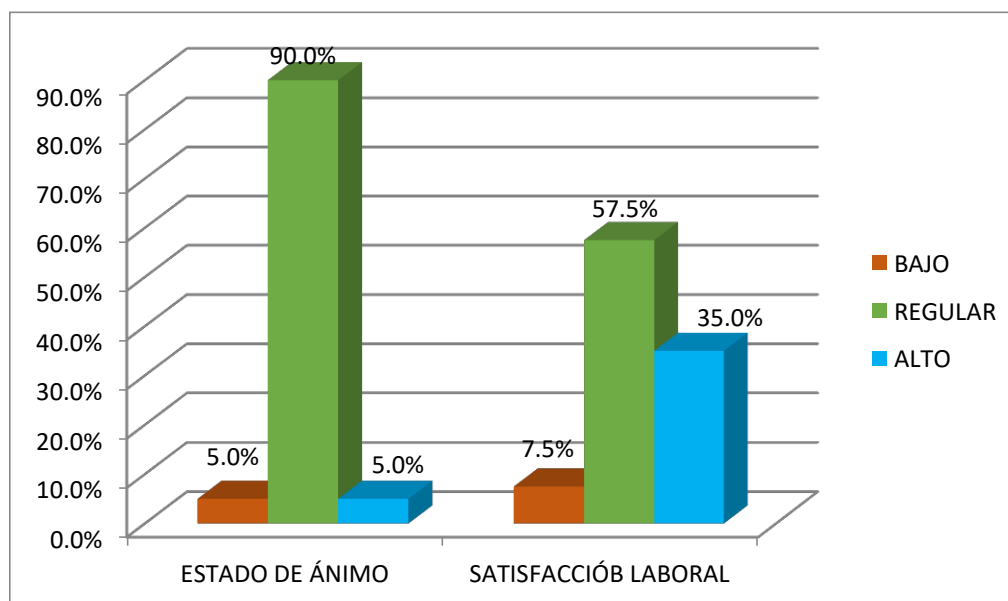


Figura 7

# **IV**

# **DISCUSIÓN**

#### **IV. DISCUSIÓN**

Una vez obtenidos los resultados con la interpretación respectiva, en esta parte del trabajo de investigación, se analizan los hallazgos obtenidos, y su implicancia. Para todo ello, se ha tomado en cuenta la relación entre las pesquisas e investigaciones realizadas por diferentes autores considerados en los antecedentes de nuestro trabajo de investigación.

En la investigación, con respecto al objetivo general, se realizó la prueba de regresión lineal donde el resultado obtenido fue de 0,048 con una significancia de 0,000 siendo menor que la significancia bilateral de 0.05. Es decir la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los colaboradores del centro de salud de Marcará. Dichos resultados se asemeja con Gutiérrez (2017) en su tesis titulada “Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de transporte Ittsa” llegó a la conclusión que el 24% de los trabajadores muestran un nivel bajo de inteligencia emocional y el 36% de los trabajadores muestran un nivel malo de desempeño lo que significa que la inteligencia emocional influye directamente con el desempeño laboral. Asimismo el antecedente que se asemeja a mis resultados es de Pereira (2012) en su tesis titula “Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral” llegó a la conclusión que los trabajadores Servipuertas S.A poseen un nivel promedio de inteligencia emocional lo cual influye en un desempeño laboral a nivel promedio, cumpliendo con las expectativas de la empresa, demostrando más de lo que sus funciones determinan.

Por otro lado el resultado obtenido difieren con Yabar (2016) en su tesis titulada” niveles de inteligencia emocional en el personal de salud administrativo en la Micro Red la Molina-Cieneguilla” llegando a la conclusión que la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral considerando que existe una correlacion altamente significativa entre ambas variables. Asimismo otro antecedente que difieren con mis resultados es con Herrera (2016) en su tesis titulada “La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de San Martin, Región San Martin” llegó a la conclusión que cuando más alta la inteligencia emocional desarrolle el trabajador mejor será su desempeño laboral dentro de la Municipalidad.

Los resultados obtenidos se ajustan con el modelo de BarOn (1997) que menciona, que la inteligencia emocional son un conjunto de aptitudes , destrezas, habilidades personales, sociales que ayuda a cada individuo a enfrentarse ante cualquier situación que se le pueda presentar también lo respalda Salovey y Mayer (1990) mencionando que la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades que permite controlar emociones propias y de las demás personas con la finalidad de plasmar al comportamiento y poder interactuar con lo demás. Por otro lado los resultados concuerdan con Urquijo y Bonilla (2008) mencionando que el desempeño laboral es el desenvolvimiento de un individuo en relación al puesto de trabajo y cumplen cada día sus roles y responsabilidades.

En la tabla 3, según el objetivo específico 1, la capacidad intrapersonal y la eficiencia del personal del Centro de Salud de Marcará 2018, se pudo percibir que el puntaje más alto en la tabla cruzada entre las dos dimensiones es de un 57,5%, indicando que la capacidad intrapersonal es regular del mismo modo la eficiencia, cabe resaltar que la capacidad intrapersonal se encuentra en un 97.5% mientras que la eficiencia se encuentra en un 57.5% lo que indica que existe influencia entre las dimensiones. Dichos resultados difieren con Yabar (2016) en su tesis titulada” Niveles de inteligencia emocional en el personal de salud administrativo en la Micro Red la Molina- Cieneguilla” llegando a la conclusión que existe una relación significativa entre el factor intrapersonal y el desempeño laboral viéndose que parte del desempeño laboral es la eficiencia. Los resultados obtenidos se ajustan con el modelo de BarOn (1997) que menciona, que en el componente intrapersonal son aquellas personas capaces de manejar sus emociones, saber expresarlos y comunicar sus sentimientos también lo respalda Gardner (2016) mencionando que la capacidad interpersonal es aquella persona que tiene la capacidad de crear un patrón realista de uno mismo teniendo como apoyo sus propios sentimientos por otro lado los resultados concuerdan con Fernández y Sánchez (1997) mencionando que la eficiencia es hacer bien las cosas, es la capacidad para llegar al objetivo deseado utilizando y minimizando los recursos.

En la tabla 4, según el objetivo específico 2, la capacidad interpersonal y la eficacia del personal del Centro de Salud de Marcará 2018, se pudo percibir que el puntaje más alto en la tabla cruzada entre las dos dimensiones es de 40.0%, indicando que la capacidad interpersonal es regular de la misma manera la eficacia, cabe mencionar que la capacidad interpersonal se encuentra en un 85.0% y la eficacia se encuentra en un 47.5% lo que indica que existe influencia entre las dimensiones. Dichos resultados difieren con Gutiérrez (2017) en su tesis titulada “Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de transporte Ittsa” llegando a la conclusión que la dimensión interpersonal se relaciona significativamente con el desempeño laboral con un 46.0 % viéndose que parte del desempeño es la eficacia. Los resultados coinciden con Chiavenato (2011) definiendo que la eficacia es la capacidad de concluir una determinada tarea en su debido tiempo. Por otro lado se ajustan con el modelo de BarOn (1997) que menciona, que la capacidad interpersonal es la capacidad de escuchar, saber comprender y ser sensibles ante los problemas de los demás, teniendo una buena relación.

En la tabla 5, según el objetivo específico 3, el proceso de adaptabilidad y la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud de Marcará 2018, se pudo apreciar que el puntaje más alto en la tabla cruzada entre las dos dimensiones es de 47.5%, mostrando que el proceso de adaptabilidad es regular de la misma manera la satisfacción laboral, cabe mencionar que el proceso de adaptabilidad se encuentra en un 85.0% y la satisfacción laboral en un 57.5% lo que indica que existe influencia entre las dimensiones. Dichos resultados difieren con Gutiérrez (2017) en su tesis titulada “Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de transporte Ittsa” llegando a la conclusión que la dimensión adaptabilidad se relación significativamente con el desempeño laboral con un 43.3% viéndose que parte del desempeño es la satisfacción laboral. Los resultados concuerdan con el modelo de BarON (1997) que define que el proceso de adaptabilidad son aquellas personas que aceptan cambios, capaces de resolver problemas o conflictos llegando a un acuerdo con la finalidad de no ampliar el problema. Por otro lado Robbins y Coulter (2014) menciona, que la satisfacción laboral es el comportamiento de un trabajador respecto a su trabajo por ende un colaborador con un alto nivel de satisfacción tendrá una actitud positiva frente a su labor de trabajo mientras que un colaborador insatisfecho tiene un actitud negativa frente al trabajo.

En la tabla 6, según el objetivo específico 4, el manejo de estrés y el desarrollo de las competencias del personal del Centro de Salud de Marcará 2018, se pudo apreciar que el puntaje más alto en la tabla cruzada entre las dos dimensiones es de 45.0%, mostrando que el manejo de estrés es regular de la misma manera el desarrollo de las competencias, cabe mencionar que el manejo de estrés se encuentra en un 67.5% y el desarrollo de las competencias en un 72.5% lo que indica que existe influencia entre las dimensiones. Dichos resultados difieren con Gutiérrez (2017) en su tesis titulada “Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de transporte Ittisa” llegando a la conclusión que el manejo de estrés tiene una relación altamente significativa con el desempeño laboral con un 72.8% viéndose que parte del desempeño es el desarrollo de competencias.

Por otro lado el resultado obtenido se asemeja con Huerta (2013) en la tesis titulada “Inteligencia emocional de los trabajadores y su efecto en la calidad de atención al cliente en telecomunicaciones Taber’s S.A de la ciudad de Chimbote” llegando a la conclusión que la inteligencia emocional referente al manejo de estrés está en un 60.0% lo que considera que está en un nivel promedio, por lo que indica que los trabajadores tienen un buen manejo de estrés generando un buen desempeño viéndose que parte del desempeño es el desarrollo de competencias. Los resultados concuerdan con el modelo de BarON (1997) que define que el manejo de estrés son aquellas personas que trabajan bajo presión, personas pasivas que controlan sus emociones ante cualquier problema que les parezca estresante. Por otro lado Spencer y Spencer (como se citó en Alles, 2002) menciona, que la competencia es una característica subyacente del sujeto que está relacionada con la efectividad y su correcto desempeño en su puesto de trabajo.

En la tabla 7, según el objetivo específico 5, el estado de ánimo y la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud de Marcará 2018, se pudo apreciar que el puntaje más alto en la tabla cruzada entre las dos dimensiones es de 50.0%, mostrando que el estado de ánimo es regular de la misma manera el para la satisfacción laboral, cabe mencionar que el manejo de estrés se encuentra en un 90.0% y la satisfacción laboral en un 57.5% lo que indica que existe influencia entre las dimensiones. Dichos resultados difieren con Yabar (2016) en su tesis titulada “Niveles de Inteligencia emocional en el personal de salud administrativo en

la Micro Red la Molina- Cieneguilla” llegando a la conclusión que existe una relación significativa entre el factor estado de ánimo y desempeño laboral viéndose que parte del desempeño laboral es la satisfacción laboral.

Por otro lado el resultado difiere con Gutiérrez (2017) en su tesis titulada “inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de transporte Ittisa” Llegando a la conclusión que el estado de ánimo tiene una correlacion altamente significativa con el desempeño laboral con un 70.2% viéndose que parte del desempeño laboral es la satisfacción laboral.

Los resultados concuerdan con el modelo de BarON (1997) que define que el estado de ánimo son aquellas personas optimistas, felices y que disfrutan de la vida con mucha alegría. Por otro lado Robbins y Coulter (2014) menciona, que la satisfacción laboral es el comportamiento de un trabajador respecto a su trabajo por ende un colaborador con un alto nivel de satisfacción tendrá una actitud positiva frente a su trabajo mientras que un colaborador insatisfecho tiene un actitud negativa frente a su trabajo.

**V**

# **CONCLUSIÓN**



## V. CONCLUSIÓN

1. Se llegó a determinar que existe una influencia mínima entre la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Marcará año 2018. El resultado de la regresión lineal fue de 0,048 con una significancia de 0,000 siendo menor que la significancia bilateral de 0.05 por lo tanto se acepta la Hipótesis alterna y se rechaza la Hipótesis nula. Por lo tanto la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud de Marcará, Carhuaz 2018.

2. Se llegó a explicar que la capacidad intrapersonal se encuentra en un nivel regular conjuntamente con la eficiencia con un 57.5%. Es decir, los trabajadores del Centro de Salud de Marcará que saben manejar sus emociones de comunicar y expresar sus sentimientos de manera adecuada influye de manera moderada en el logro de los objetivos y la minimización de los recursos de la institución.

3. Se llegó a describir que la capacidad interpersonal se encuentra en un nivel regular conjuntamente con la eficacia con un 40.0%. Es decir, los trabajadores del Centro de Salud de Marcará que saben escuchar, comprender los problemas de los demás y tienen una buena relación con sus compañeros de manera adecuada influye de manera moderada al logro de las tareas en un determinado tiempo.

4. Se llegó a describir que el proceso de adaptabilidad se encuentra en un nivel regular conjuntamente con la satisfacción laboral con un 47.5%. Es decir, los trabajadores del Centro de Salud de Marcará que aceptan los cambios de la institución, que resuelven conflictos sin ampliar más el problema influye de manera moderada a un correcto comportamiento y una buena actitud del trabajador frente a su trabajo.

5. Se llegó a explicar que el manejo de estrés se encuentra en un nivel regular conjuntamente con el desarrollo de competencias con un 45.0%. Es decir, los trabajadores del Centro de Salud de Marcará que saben trabajar bajo presión y saben controlar sus emociones ante cualquier problema que les parezca estresantes influye de manera moderada a la efectividad del trabajador ante de una tarea específica y una adecuada actuación en su puesto de trabajo.

6. Se llegó a explicar que el estado de ánimo se encuentra en un nivel regular conjuntamente con la satisfacción laboral con un 50.0%. Es decir, los trabajadores del Centro de Salud de Marcará que son optimistas y que disfrutan de la vida con mucha alegría influye de manera moderada en un correcto comportamiento y una buena actitud del trabajador frente a su trabajo.

# **VI**

# **RECOMENDACIÓN**

## **VI. RECOMENDACIÓN**

- 1.** Al gerente del Centro de Salud Marcará de Carhuaz, se le recomienda capacitar a su personal periódicamente en temas el control de estrés, empatía, solución de problemas entre otro que ayudan a mejorar y mantener altos niveles de inteligencia emocional, de esta manera los colaboradores podrán tener un adecuado manejo de sus emociones, llegando a los objetivos deseados, y logrando un adecuado desempeño por parte de los trabajadores.
  
- 2.** Diseñar programas de ascensos, con la finalidad de fomentar competencias entre compañeros, todo esto generará que los colaboradores se esfuercen y apliquen todos sus conocimientos y habilidades en la actividad encomendada, logrando así una efectividad del desempeño laboral, formando a profesionales comprometidos, satisfechos y sobre todo realizados profesionalmente.
  
- 3.** Implementar talleres de inteligencia emocional y desempeño laboral que ayuden a identificar puntos débiles de los trabajadores y posteriormente corregirlos y dar una solución a esta.
  
- 4.** El gerente debe de dar una comunicación clara y precisa a sus trabajadores brindándoles el apoyo y la confianza necesaria con la finalidad de que los colaboradores tomen decisiones importantes.
  
- 5.** El gerente del Centro de Salud de Marcará debe de reestructurar el personal, para los colaboradores que se resienten al cambio, ya que esto genera retraso de la institución.
  
- 6.** Por último el Centro de Salud de Marcará debe de monitorear periódicamente a los trabajadores realizando encuestas y test con el objetivo de obtener información respecto al nivel de desempeño y ver las aptitudes y conocimientos de los individuos, brindando talleres, conferencia, capacitaciones, charlas que ayuden a mejorar ciertas dificultades que presentan los colaboradores en relación a la inteligencia emocional y desempeño laboral.

# **VII**

# **REFERENCIAS**

## VII. REFERENCIA

- Alcalde, M. (2017). *Plan estratégico de marketing y su influencia en la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Huaylas – Caraz* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Huaraz.
- Alles, M. (2002). *Desempeño por competencias*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Alles, M. (2006). *Desempeño de competencias evaluación 360 grados*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Alles, M. (2008). *Dirección estratégica de recursos humanos*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Arias, F. y Heredia, V. (2006). *Administración de recursos humanos para el alto desempeño*. D.F, México: Trillas.
- Bravo, J. (1998). *Gestión eficaz del trabajo en equipo*. Madrid, España: Díaz de santos.
- Carbajal, D, & Portillo, H. (2017). *Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la sociedad de beneficencia pública del cusco* (Grado de pregrado). Universidad Nacional de San Antonio Abad, Cusco.
- Carneiro, M. (2004). *La responsabilidad social corporativa interna*. Madrid, España: Esic.
- Caruso, D. Y Salovey, P. (2005). *El directivo emocionalmente inteligente*. Santiago, Chile: Algaba.
- Chang, R. (1999). *Trabajar en equipo para triunfar*. Buenos aires, Argentina: Granica.
- Cherniss, C. y Goleman, D. (2001). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Barcelona, España: Kairós

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. D.F, México: Mc Graw Hill Educación.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de talento humano*. D.F, México: Mc Graw Hill Educación.
- Cooper, R. Y Sawaf, A. (1998). *Inteligencia emocional*. Bogotá, Colombia: Norma.
- García, N., Rojas, M., y Campos, N. (2002). *La administración escolar*. San José, Costa Rica: Universidad de costa Rica.
- Dessler, G. (2001). *Administración del personal*. DF, México: Pearson.
- Extremera, N. y Fernández, P. (2016). *Inteligencia emocional y educación*. Madrid, España: Grupo5.
- Fajardo, R. (2017). *La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de EsSalud en línea Lima* (Grado de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima.
- Fernández, M. y Sánchez, J. (1997). *Eficacia organizacional*. Madrid, España: Díaz de santos.
- Flores, A. (2017). *Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez* (Grado de pregrado). Universidad César Vallejo, Chimbote.
- Gardner, H. (2016). *Estructuras de la mente*. D.f, México: Fondo de cultura económica.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Barcelona, España: Kairós.
- Goleman, D. (2002). *Inteligencia emocional en la práctica*. Recuperado de [http://www.deciencias.net/convivir/1.documentacion/D.habilidades/Inteligencia\\_emocional\(Goleman\)20p.pdf](http://www.deciencias.net/convivir/1.documentacion/D.habilidades/Inteligencia_emocional(Goleman)20p.pdf)
- Gutiérrez, X. (2017). *Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los Trabajadores de Transportes Ittsa* (tesis de pregrado).Universidad César Vallejo, Trujillo.

HARVARD BUSINESS ESSENTIALS. (2007). *Gestión del desempeño*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=xnUs0w87Jq0C&printsec=frontcover&dq=Harvard,+J.++\(2007\).+Gesti%C3%B3n+del+desempe%C3%B1o&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjtu-3okKzeAhVS0FkKHcHDBkcQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=xnUs0w87Jq0C&printsec=frontcover&dq=Harvard,+J.++(2007).+Gesti%C3%B3n+del+desempe%C3%B1o&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjtu-3okKzeAhVS0FkKHcHDBkcQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=false)

Hernández, R., Fernández, R., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. D.F, México: Mc Graw Hill.

Herrera, G. (2016). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de san Martín, Región san Martín* (Tesis de pregrado). Universidad peruana unión, Tarapoto.

Huacac, M. (2014). *La Inteligencia Emocional y el Desempeño en la empresa de generación eléctrica del sur* (Grado de pregrado). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

Huerta, S. (2013). *La inteligencia emocional de los trabajadores y su efecto en la calidad de atención al cliente en telecomunicaciones Taber's* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Chimbote.

Jacques, J. y Jacques, P. (2007). *Como trabajar en equipo*. Madrid, España: Narcea.

Jiménez, D. (2016). *Manual de recursos humanos*. Madrid, España: ESIC.

Laudon, K y Laudon, J. (2004). *Sistemas de información gerencial*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson.

Leal, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. Venezuela: Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Recuperado file:///C:/Users/SuleymaF/Downloads/Dialnet-InteligenciaEmocionalYDesempenoLaboralEnLasInstitu-3218188.pdf



- Lusthaus, C., Adrien, M., Anderson, G., Y Carden, F. (2001). *Mejorando el desempeño de las organizaciones*. Ottawa, Canadá: Tecnología Costa Rica.
- Llacza, S. (2016). *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de santa bárbara de carhuacayán* (Grado de pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo.
- Marchart, L. (2001). *Actualizaciones para el management y el desarrollo organizacional*. Viña del mar, Chile: UVM.
- Marquina, R. (2014, 10 de febrero). Inteligencia emocional y calidad de vida en personal de salud de cuatro hospitales del sector público de lima. *Perú*. Recuperado de <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/viewFile/719/562>
- Maurice, J. et al. (1999). *Educación con inteligencia emocional*. Nueva Jersey, EE.UU: Debolsillo.
- Mestre, J. (2004). *Planificación*. Barcelona, España: Inde.
- Mondy, W y Noé, R. (2005). *Administración de recursos humanos*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=UkWaAvHmBswC&printsec=frontcover&dq=adminstracion+de+recursos+humanos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjHm4aFyqveAhVEDpAKHXkhB8kQ6AEILDAB#v=onepage&q&f=false>
- Monzó, R. (2006). *Concepto de competencia en la evaluación educativa*. D.F, México: Cía.
- Olvera, Y. et al. (2002). *Inteligencia emocional*. D.f, México: Plaza y Valdes.
- Ollé, M. et al (1997). *El plan de la empresa*. Barcelona, España: Marcombo.
- Ouchi, W. (1981). *Teoría z*. Brasilia, Brasil: Novel.
- Pereira, S. (2012). *Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral* (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Ramos, A. (2015). *Desarrollo de la competencia Inteligencia Emocional en una institución de educación básica del nivel de secundaria* (Grado de Maestría). Tecnológico de Monterrey, México.

Ramos, R. (2018). *Inteligencia emocional*. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/327339864/INTELIGENCIA-EMOCIONAL-REALIDAD-PROBLEMATICA-docx>.

Robbins, S. (1998). *Fundamentos del comportamiento organizacional*. Naucalpan de Juárez, México: Prentice –hall

Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. D.F, México: Pearson

Rodríguez, C. (1999). *La cultura de calidad y productividad en las empresas*. Jalisco, México: Iteso.

Rodríguez, F. (2007). *Psicología y conciencia*. Barcelona, España: Kairós.

Rodríguez, L. (2011). *Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral del personal de salud del hospital regional docente de Trujillo* (Grado de doctor). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.

Saldaña, M. (2015). *Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de la unidad Microfinanciera CrediMujer “la libertad” de la ONG Manuela Ramos* (Tesis de pregrado). Universidad nacional de Trujillo, Trujillo.

Silíceo, A. (2004). *Capacitación y desarrollo del personal*. D.F, México: Limusa.

Ugarriza, N. (2018). *Adaptación y estandarización del inventario de inteligencia emocional de BarOn- ICE en jóvenes y adultos muestra de lima metropolitana*. Recuperado de [http://www.academia.edu/16905879/LA\\_EVALUACION\\_DE\\_LA\\_INTELIGENCIA\\_EMOCIONAL](http://www.academia.edu/16905879/LA_EVALUACION_DE_LA_INTELIGENCIA_EMOCIONAL)

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO. (2002). *Programa de especializaciones en ciencias de la administración*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=nTpi4ReWErYC&printsec=frontcover&dq=programa+de+especializaciones+en+ciencias+de+la+administraci%C3%B3n+universidad+aut%C3%B3noma&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi0rZ-V0pPeAhUFjpAKHYkEAhwQ6AEIJjAA#v=onepage&q&f=false>

Urquijo, J. y Bonilla, J. (2008). *La remuneración del trabajo*. Caracas, Venezuela: Texto C.A

Yabar, K. (2016). *Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro red la molina – Cieneguilla* (Grado de maestría). Universidad San Martín de Porres, Lima.

Zuñiga, J. (2015). *Inteligencia emocional para el liderazgo*. Bloomington, EE.UU: Palibrio

**ANEXO**

Anexo 1: Acta de aprobación de originalidad

 <p>UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p>	<p>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</p>	<p>Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1</p>
--	--	---

Yo, Julio César Bustamante Cabello  
Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y  
Escuela Profesional de Administración de la Universidad César  
Vallejo Huaraz, revisor (a) de la tesis titulada:

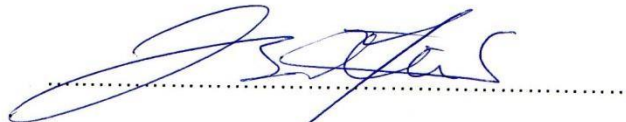
"Inteligencia emocional de los trabajadores y  
su influencia en el desempeño laboral del  
centro de salud de Marcará, Carhuaz 2018"

.....", del (de la) estudiante  
Cavidia Gamboa Olga Lucia

constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11...% verificable en el  
reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias  
detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas  
las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César  
Vallejo.

Lugar y Fecha: Huaraz, 10 de diciembre del 2018



Firma

Nombres y Apellidos del (de la) Docente

DNI: 31662476



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo, Julio César Bustamante Cabello  
Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y  
Escuela Profesional de Administración de la Universidad César  
Vallejo... Huara3..., revisor (a) de la tesis titulada:

" Inteligencia Emocional de los Trabajadores y  
Su influencia en el desempeño Laboral del Centro  
de Salud de Marcará, Carhuaz 2018

.....", del (de la) estudiante  
Suleyma Jesusa Flores Colombino

constato que la investigación tiene un índice de similitud de .14...% verificable en el  
reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias  
detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas  
las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César  
Vallejo.

Lugar y Fecha: Huara3, 10 de diciembre del 2018



Firma

Nombres y Apellidos del (de la) Docente

DNI: 31662476

## Anexo 2: Declaración de autoría

### DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Flores Colombino Suleyma Jesusa y Gavidia Gamboa Olga Lucia, estudiantes de la escuela profesional de administración de la Universidad César Vallejo, sede- filial Huaraz, declaramos que el trabajo académico titulado “Inteligencia emocional de los trabajadores y su influencia en el desempeño laboral del centro de salud de marcará, Carhuaz 2018”, presenta 130 folios para la obtención del título profesional de licenciada en administración.

Administración es de mi autoría:

Por lo tanto declaramos lo siguiente:

- Hemos mencionado que 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 hemos utilizado ninguna otra fuente distinta 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.
- Somos conscientes de que nuestro trabajo puede ser revisado electrónicamente en busca de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno, sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, nos someteremos a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Huaraz 05 de diciembre del 2018

  
.....  
FLORES COLOMBINO SULEYMA JESUSA

  
.....  
GAVIDIA GAMBOA OLGA LUCIA

### Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**Escuela académico profesional de administración**



**Encuesta aplicada a los trabajadores del centro de salud de  
Marcará**

**Instrucciones:**

El cuestionario que a continuación se presenta tiene como objetivo obtener información sobre el **DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE MARCARÁ-CARHUAZ 2018**, lea con atención cada uno de los ítems marcando con un (X), teniendo en cuenta que la encuesta consta 5 alternativas.

ITEM	Nunca	Pocas veces	A veces	Casi siempre	Siempre
¿Consideras que cumples con el o los programas y/o estrategias a tu cargo?					
¿En tu EESS, sus compañeros de trabajo se esfuerzan para lograr los objetivos trazados?					
¿Consideras que sus compañeros son responsables cuando ejercen sus tareas y funciones?					
¿Cumples con tus actividades y responsabilidades de acuerdo a tu carrera técnica y/o profesional?					
¿Cumplen tus compañeros de trabajo con sus horarios respectivos?					
¿El EESS cumple con el Plan de salud Local (PSL) sobre la planificación trazada para este año?					
¿Participa o ha participado en algún evento de planificación de trabajo para su institución?					
¿Conoce y respeta la estructura organizacional establecida en su centro de labores?					
¿Los trabajadores del EESS cumplen con los manuales y reglamentos como el MOF y ROF?					



¿Usted ha recibido por parte de la institución la capacitación suficiente para desarrollar sus tareas con eficiencia?					
¿La frecuencia con la que son capacitados le parece óptima?					
¿Usted cree que todos los trabajadores de su EESS tienen las mismas oportunidades de formación y capacitaciones?					
¿Cree usted que la experiencia laboral de sus compañeros de trabajo influye en el desempeño laboral?					
¿Cuenta con alguna especialización dentro de su rango profesional y/o técnico)?					
¿Le gustaría tener facilidades para realizar una especialización en su campo?					
¿Se da la convivencia fraterna entre compañeros de tu EESS?					
¿Existe colaboración por parte de tus compañeros, cuando tienes un problema en realizar una tarea?					
¿Cuenta usted con los recursos necesarios para desarrollar sus tareas o funciones?					
¿Los protocolos establecidos de la institución ayudan a que las tareas desarrolladas sean eficientes?					
¿Considera que hay una adecuada atención al usuario por parte del EESS?					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL SEGÚN BARON APLICADOS  
A LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD DE MARCARÁ**



**INSTRUCCIONES:**

Lee cada una de las frases y selecciona UNA de las cinco alternativas, Marca con aspa(x) la que sea más apropiada para ti, según sea tu caso. Si alguna de las frases, no tiene que ver contigo. Igualmente responde teniendo en cuenta como se sentiría, pensaría si estuvieras en esa posición.

1. Nunca es mi caso.
2. Pocas veces es mi caso.
3. A veces es mi caso.
4. Muchas veces es mi caso.
5. Siempre es mi caso.

ITEMS	Nunca es mi caso	Pocas veces es mi caso	A veces es mi caso	Muchas veces es mi caso	Siempre es mi caso
<b>VARIABLE: INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>					
<b>COMPONENTE INTRAPERSONAL</b>					
<i>Compresión emocional de sí mismo</i>					
Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.					
Reconozco con facilidad mis emociones.					
Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás					
Me es difícil entender como me siento					
Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos					
Soy consciente de cómo me siento.					
Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a)					
Me es difícil describir lo que siento					
<i>Asertividad</i>					
No soy capaz de expresar mis ideas					
Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir					
Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo					
Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo					
Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso					
Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza					

Me es difícil hacer valer mis derechos					
<b><i>Autoconcepto</i></b>	<b>Nunca es mi caso</b>	<b>Pocas veces es mi caso</b>	<b>A veces es mi caso</b>	<b>Muchas veces es mi caso</b>	<b>Siempre es mi caso</b>
Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones					
No tengo confianza en mí mismo(a)					
Me tengo mucho respeto					
No me siento bien conmigo mismo(a).					
Me resulta difícil aceptarme tal como soy.					
Me siento feliz con el tipo de persona que soy					
Estoy contento(a) con mi cuerpo					
Estoy contento(a) con la forma en que me veo					
Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a)					
<b><i>Autorrealización</i></b>					
Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida					
Realmente no se para que soy bueno(a)					
He logrado muy poco en los últimos años					
No disfruto lo que hago					
No me entusiasman mucho mis intereses					
Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten					
Disfruto de las cosas que me interesan					
Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten					
No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida					
<b><i>Independencia</i></b>					
Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer					
Cuando trabajo con otro, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías					
Prefiero que otros tomen decisiones por mí					
Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a)					
Prefiero seguir a otros a ser líder					
Tengo tendencia a depender de otros					

Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan					
<b>COMPONENTE INTERPERSONAL</b>					
<b><i>Empatía</i></b>					
Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás					
Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas					
Mis amigos me confían sus intimidades.					
Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento					
Me importa lo que puede sucederle a los demás					
Soy sensible a los sentimientos de las otras personas					
Me es difícil ver sufrir a la gente					
Intento no herir los sentimientos de los demás					
<b><i>Relaciones interpersonales</i></b>					
Soy incapaz de demostrar afecto					
Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás					
Soy una persona bastante alegre y optimista					
Me resulta fácil hacer amigos(as)					
Mis amigos me confían sus intimidades					
Soy una persona divertida					
Me es difícil llevarme con los demás					
Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos					
Mantengo buenas relaciones con los demás					
Los demás opinan que soy una persona sociable					
No mantengo relación son mis amistades					
<b><i>Responsabilidad social</i></b>					
Me gusta ayudar a la gente					
No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen					
A la gente le resulta difícil confiar en mí					
Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento					
Me importa lo que puede sucederle a los demás					

Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones					
Soy capaz de respetar a los demás					
Soy sensible a los sentimientos de las otras personas					
Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley					
Me es difícil ver sufrir a la gente					
<b>COMPONENTE ADAPTABILIDAD</b>	<b>Nunca es mi caso</b>	<b>Pocas veces es mi caso</b>	<b>A veces es mi caso</b>	<b>Muchas veces es mi caso</b>	<b>Siempre es mi caso</b>
<b><i>Solución de problemas</i></b>					
Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso					
Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información posible que pueda sobre ella					
Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo					
Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar					
Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor					
Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema					
Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes					
Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema					
<b><i>Prueba de la realidad</i></b>					
Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a)					
Me es difícil entender como me siento					
He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar					
La gente no comprende mi manera de pensar					
Tengo tendencia a fantasear y perder contacto con lo que ocurre a mí alrededor					
Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías					
Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a)					
Tiendo a exagerar					
Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.					
Me es difícil ser realista					

<b><i>Flexibilidad</i></b>					
Me resulta difícil comenzar cosas nuevas					
En general, me resulta difícil adaptarme.					
Me resulta difícil cambiar de opinión					
Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas					
Puedo cambiar mis viejas costumbres					
En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana					
Me resulta difícil cambiar mis costumbres					
Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.					
<b>COMPONENTE DEL MANEJO DE ESTRÉS</b>	<b>Nunca es mi caso</b>	<b>Pocas veces es mi caso</b>	<b>A veces es mi caso</b>	<b>Muchas veces es mi caso</b>	<b>Siempre es mi caso</b>
<b><i>Tolerancia al estrés</i></b>					
Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables					
Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles					
Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso(a)					
No puedo soportar el estrés					
Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad					
Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles					
Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida					
Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles					
Me pongo ansioso(a).					
<b><i>Control de los impulsos</i></b>					
Tengo problema para controlarme cuando me enojo					
Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme					
Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas					
La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto					
Soy impaciente					
Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar					
Soy impulsivo(a).					

Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten					
Tengo mal carácter					
Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente					
<b>COMPONENTE DEL ESTADO DE ÁNIMO</b>					
<b><i>Felicidad</i></b>					
Es difícil para mí disfrutar de la vida					
Me es difícil sonreír.					
Soy una persona bastante alegre y optimista					
Estoy contento(a) con mi vida					
Soy una persona divertida					
Me deprimó					
No estoy contento(a) con mi vida					
Disfruto mis vacaciones y los fines de semana					
Me gusta divertirme					
<b><i>Optimismo</i></b>					
Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones					
Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles					
Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago					
Generalmente espero lo mejor					
En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles					
En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas					
Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles					
En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar					

**Anexo 4:** Fichas técnicas de los instrumentos de recolección de datos

<b>FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS N° 1</b>	
Tipo de instrumento	Test de BarOn – adaptado
Denominación del instrumento	Test para analizar la inteligencia emocional
Autoría	Suleyma Jesusa Flores Colombino y Olga Lucia Gavidia Gamboa
Duración de la aplicación	Aproximadamente de 30 a 40 minutos
Muestra	40 trabajadores del centro de Salud de Marcará
Numero de ítems	131
Escala de medición	Escala de Likert ( nunca es mi caso, pocas veces es mi caso, a veces es mi caso, muchas veces es mi caso, siempre es mi caso)
Dimensiones que evalúa	Capacidad intrapersonal, capacidad interpersonal, proceso de adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo)
Método de muestreo	No probabilístico
Lugar de realización de campo	Centro de Salud de Marcará
Fecha de realización de campo	El 29 de agosto del 2018
Programa estadístico	SPSS 23 Y Excel



**FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS N° 2**

Tipo de instrumento	Cuestionario
Denominación del instrumento	Cuestionario para analizar el desempeño laboral
Autoría	Suleyma Jesusa Flores Colombino y Olga Lucia Gavidia Gamboa
Duración de la aplicación	Aproximadamente 20 minutos
Muestra	40 trabajadores del centro de salud de Marcará
Numero de ítems	20
Escala de medición	Escala de Likert (nunca, pocas veces, a veces, casi siempre, siempre)
Dimensiones que evalúa	Eficiencia, Eficacia, competencias, satisfacción laboral
Método de muestreo	No probabilístico
Lugar de realización de campo	Centro de Salud de Marcará
Fecha de realización de campo	El 29 de agosto del 2018
Programa estadístico	SPSS 23 Y Excel

## Anexo 5: Tabla de especificaciones

### TABLA DE ESPECIFICACIONES TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

#### I. Datos informativos:

- **Nombre original:** EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory
- **Autor:** Reuven Bar-On
- **Procedencia:** Toronto- Canadá
- **Adaptación peruana:** Flores Colombino Suleyma y Gavidia Gamboa Lucia
- **Administración:** Individual
- **Significación:** Estructura factorial: 1 CE-T-5 componentes y 15 subcomponentes
- **Duración:** Aproximadamente de 30 a 40 minutos
- **Aplicación:** personas de 16 años a más
- **Materiales:** Hoja impresa, cuestionario que contiene los ítems de I-CE
- **Usos/potenciales usuarios:** Aquellos profesionales que se desempeñan como consultores de desarrollo organizacional, psicólogos, psiquiatras, médicos, trabajadores sociales, consejeros y orientadores vocacionales.

#### II. Descripción y propósito:

El test de inteligencia emocional incluye la evaluación verbal, no verbal, la expresión emocional, la regulación de la emoción en uno mismo y en los otros y la utilización del contenido emocional en la solución de problemas.

Esta definición amplia la comprensión del constructo de inteligencia emocional y sugiere que ésta encierra un conjunto de destrezas o habilidades. El test está integrado por un número de componentes que se presume conforman su estructura conceptual y que involucra los siguientes aspectos:

- ✓ La evaluación y expresión de la emoción del yo.
- ✓ La evaluación y reconocimiento de las emociones en los demás.
- ✓ La regulación de las emociones de sí mismo y la de los demás.
- ✓ El uso de la emoción para facilitar el rendimiento.

### III. Tabla de especificaciones

Dimensión	Indicador de evaluación	peso	ítems	puntaje
<b>Capacidad intrapersonal</b>	Comprensión emocional de sí mismo		1,2,3,4,5,6,7,8	0-4
	Asertividad		9,10,11,12,13,14,15	
	Autoconcepto		16,17,18,19,20,21,22,23,24	
	Autorrealización		25,26,27,28,29,30,31,32,33	
	independencia		34,35,36,37,38,39,40	
<b>Capacidad interpersonal</b>	Empatía		41,42,43,44,45,46,47,48	0-4
	Responsabilidad social		49,50,51,52,53,54,55,56 57,58,59	
	Relación interpersonal		60,61,62,63,64,65,66,67,68 69	
<b>Proceso de adaptabilidad</b>	Prueba de la realidad		70,71,72,73,74,75,76 77	0-4
	Flexibilidad		78,79,80,81,82,83 84,85,86,87	
	Solución de problemas		88,89,90 91,92,93,94,95	
<b>Manejo de estrés</b>	Tolerancia al estrés		96,97,98,99,100,101 102,103,104	0-4
	Control a los impulsos		105,106 107,108,109,110,111 112,113,114	
<b>Estado de ánimo</b>	Optimismo		115,116,117,118,119 120,121,122,123	0-4
	felicidad		124,125,126,127,128,129 130,131	
	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>131 ítems</b>	<b>131-524</b>

#### IV. Opciones de respuestas

N° de ítems	Opción de respuestas	puntaje
1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,42,43,44,45,46,47,48,49,50,51,52,53,54,55,56,57,58,59,60,61,62,63,64,65,66,67,68,69,70,71,72,73,74,75,76,77,78,79,80,81,82,83,84,85,86,87,88,89,90,91,92,93,94,95,96,97,98,99,100,101,102,103,104,105,106,107,108,109,110,111,112,113,114,115,116,117,118,119,120,121,122,123,124,125,126,127,128,129,130,131	Nunca es mi caso	0
	Pocas veces es mi caso	1
	A veces es mi caso	2
	Muchas veces es mi caso	3
	Siempre es mi caso	4

#### V. Niveles de valoración:

##### 5.1. Valoración de las variables 1: Inteligencia emocional

VARIABLES	NIVEL	PUNTUACIÓN
Inteligencia Emocional	Bajo	0-174
	Regular	175-349
	Alto	350-524

##### 5.2. Valoración de la variable 1: Inteligencia emocional

NIVEL	CRITERIOS	VALORES
Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expresa fácilmente sus sentimientos</li> <li>- Es empático con los demás</li> <li>- Tienen confianza en sí mismo</li> <li>- Ellos toman sus propias decisiones</li> <li>- No depende de otras personas</li> <li>- No resulta difícil cambiar de opinión</li> <li>- Se controla cuando se enoja</li> <li>- No impulsivo</li> <li>- Es una persona alegre y optimista</li> <li>- Tienen una actitud positiva</li> </ul>	350-524

Regular	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De vez en cuando expresan sus sentimientos</li> <li>- De vez en cuando son empáticos</li> <li>- A veces tienen confianza en sí mismo</li> <li>- A veces toman sus propias decisiones</li> <li>- Regularmente dependen de otras personas</li> <li>- Habitualmente cambian de opinión</li> <li>- Regularmente se controlan cuando se enoja</li> <li>- A veces es impulsivo</li> <li>- De vez en cuando es una persona alegre y optimista</li> <li>- De vez en cuando tienen una actitud positiva</li> </ul>	175-349
bajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No expresa fácilmente sus sentimientos</li> <li>- No es empático con los demás</li> <li>- No tienen confianza en sí mismo</li> <li>- Prefieren que otros tomen decisiones</li> <li>- Depende de otras personas</li> <li>- Le resulta difícil cambiar de opinión</li> <li>- No se controla cuando se enoja</li> <li>- Es impulsivo</li> <li>- No es una persona alegre ni optimista</li> <li>- No tienen una actitud positiva</li> </ul>	0-174

**TABLA DE ESPECIFICACIONES  
CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO  
LABORAL**

**I. Datos informativos:**

- **Autor:** Flores Colombino Suleyma y Gavidia Gamboa Lucia
- **Tipo de instrumento:** Tipo Likert
- **Niveles de aplicación:** Trabajadores del centro de Salud de Marcará
- **Administración:** Individual
- **Duración:** 20 minutos
- **Materiales:** Hoja impresa, lapicero
- **Responsable de la aplicación:** Autor

**II. Descripción y propósito:**

El instrumento consta de 20 ítems de opinión con alternativas que miden el grado de rendimiento laboral, cuyo propósito es analizar si los trabajadores tienen un adecuado desempeño laboral del Centro de Salud de Marcará, con la finalidad de establecer la incidencia de una variable en otra.

**III. Tabla de especificaciones**

<b>Dimensión</b>	<b>Indicador de evaluación</b>	<b>peso</b>	<b>ítems</b>	<b>puntaje</b>
<b>Eficiencia</b>	Logro de objetivos		1,2	0-4
	responsabilidad		3,4,5	
<b>Eficacia</b>	Planificación		6,7	0-4
	Organización		8,9	
<b>Competencia</b>	capacitaciones		10,11,12	0-4
	experiencias		13	
	especializaciones		14,15	
<b>Satisfacción laboral</b>	Trabajo en equipo		16,17	0-4
	productividad		18,19,20	
	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>20 ítems</b>	<b>20-80</b>

#### IV. Opciones de respuestas

N° de ítems	Opción de respuestas	puntaje
1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20	Nunca	0
	Pocas veces	1
	A veces	2
	Casi siempre	3
	Siempre	4

#### V. Niveles de valoración:

##### 5.1. Valoración de las variables: Desempeño laboral

VARIABLES	NIVEL	PUNTUACIÓN
Desempeño laboral	Bajo	0-26
	Regular	27-53
	Alto	54-80

##### 5.2. Valoración de la variable 1: Desempeño laboral

NIVEL	CRITERIOS	VALORES
Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de desempeño constantemente</li> <li>- Condiciones adecuadas</li> <li>- Exigencia de recursos necesarios</li> <li>- Desarrollo de capacitaciones constantes</li> <li>- Incentivos y reconocimiento</li> <li>- Reclutamiento de personal idóneo</li> <li>- Comunicación y relación constante</li> </ul>	54-80
Regular	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Selección del personal poco eficiente</li> <li>- Poca comunicación y relación entre los trabajadores y el empleador.</li> <li>- Evaluación de desempeño pocas veces</li> <li>- Condiciones pocas adecuadas</li> <li>- Escases de recursos (equipos, materiales, etc.)</li> <li>- Desarrollo de capacitaciones pocas veces</li> <li>- Se otorga pocos incentivos o reconocimiento.</li> </ul>	27-53
bajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La no exigencia en los requisitos necesarios</li> <li>- Selección ineficiente al contratar a personal</li> <li>- No se otorga incentivos o reconocimiento</li> <li>- No hay comunicación y relación</li> <li>- No se realiza capacitaciones</li> <li>- Condiciones inadecuadas</li> <li>- No existen recursos (equipos, materiales, etc.)</li> </ul>	0-26

**Anexo 6:** Matriz de investigación

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DEMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general:</b> ¿De qué manera el manejo de la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los trabajadores del centro salud de Marcará, Carhuaz 2018?</p> <p><b>Problema Específico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Cómo la capacidad intrapersonal influye en el desempeño laboral del personal del centro salud de Marcará, Carhuaz 2018?</li> <li>✓ ¿De qué manera la capacidad interpersonal influye en el desempeño laboral del personal del centro salud de Marcará, Carhuaz 2018?</li> <li>✓ ¿Cómo el proceso de adaptabilidad influye en el desempeño laboral del personal del centro salud de Marcará, Carhuaz 2018?</li> <li>✓ ¿Cómo el manejo de estrés influye en el desempeño laboral del personal del centro salud de Marcará, Carhuaz 2018?</li> <li>✓ ¿Cómo el estado de ánimo influye en el desempeño laboral del personal del centro salud de Marcará en, Carhuaz 2018?</li> </ul>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar si el manejo de la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los trabajadores del centro salud de Marcará, Carhuaz 2018</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Explicar si la capacidad intrapersonal influye en el desempeño laboral del personal del centro salud de Marcará, Carhuaz 2018</li> <li>✓ Describir si la capacidad interpersonal influye en el desempeño laboral del personal del centro salud de Marcará, Carhuaz 2018</li> <li>✓ Describir si el proceso de adaptabilidad influye en el desempeño laboral del personal del centro salud de Marcará, Carhuaz 2018</li> <li>✓ Explicar si el manejo de estrés influye en el desempeño laboral del personal del centro salud de Marcará, Carhuaz 2018</li> <li>✓ Explicar si el estado de ánimo influye en el desempeño laboral del personal del centro salud de Marcará, Carhuaz 2018</li> </ul>	<p><b>HI.</b> Los trabajadores poseen un bajo nivel de la inteligencia emocional lo cual influye en un bajo desempeño laboral de los trabajadores del centro salud de Marcará, Carhuaz 2018</p> <p><b>H0</b> Los trabajadores poseen un alto nivel de la inteligencia emocional lo cual influye en el alto desempeño laboral de los trabajadores del centro salud de Marcará, Carhuaz 2018</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p>X=inteligencia emocional</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>X1=Capacidad intrapersonal X2=Capacidad interpersonal X3= Proceso de adaptabilidad X4= Manejo de estrés X5= Estado de animo</p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b></p> <p>Y= desempeño laboral</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Y1=eficiencia Y2=eficacia Y3= competencias Y4=satisfacción laboral</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> Enfoque cuantitativo</p> <p><b>Nivel de investigación</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación</b> No experimental Correlacional-causal</p> <p><b>Población</b> 40 colaboradores del centro de Salud de Carhuaz</p> <p><b>Muestra</b> 40 colaboradores del centro de Salud de Carhuaz</p> <p><b>Técnicas</b> Test y encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario Prueba de BarOn</p>



**Anexo 7: Confiabilidad –Alpha de Cronbach**

EFICIENCIA					EFICACIA				COMPETENCIAS						SATISFACCIÓN LABORAL					TOTAL	
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	TOTAL	
2	3	0	3	1	2	1	2	2	1	0	0	2	1	4	2	1	2	1	0	30	
1	1	0	2	2	2	0	2	1	1	2	0	3	2	2	2	1	2	0	2	28	
3	3	2	1	3	2	4	4	2	2	3	2	4	2	4	3	3	3	2	2	54	
4	1	1	2	1	1	2	3	0	1	0	0	1	0	3	0	4	3	4	0	31	
2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	4	1	3	2	3	1	45	
1.3	1	1	0.7	0.7	0.2	2.3	0.8	0.8	0.8	1.8	2	1.3	1.3	0.8	1.3	1.8	0.3	2.5	1	129.3	Var. Total
																		<b>Suma de var. Items</b>		<b>24</b>	

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum \delta_i^2}{\sigma_t^2} \right]$$

$$K = 20$$

$$\sum \sigma_i^2 = 23.7$$

=

$$\sigma_t^2 = 129.3$$

Valor alfa de Cronbach  $\alpha = 0.86$

**Anexo 8: Prueba de normalidad**

**Pruebas de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DESEMPEÑO LABORAL	,072	40	,200*	,991	40	,983

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum \delta_i^2}{\delta_i^2} \right]$$

20

Para nuestros datos se utilizó el análisis Shapiro ya que nuestra población es menos de 50 datos, en donde nuestro resultado obtenido mediante la prueba de normalidad arrojó un valor 0.983 lo cual significa que es mayor al valor de 0.05 lo que determina que es una distribución normal de análisis Paramétricos, mediante el coeficiente de regresión lineal.

## Anexo 9: Validación de expertos

"Año del dialogo y la reconciliación nacional"

**SOLICITA: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.**

Lic/Mag/Dr. Espinoza Romero Junior Henry

**Docente de la carrera profesional de Administración**

FLORES COLOMBINO, Suleyma Jesusa, identificada con DNI N° 46848506 y GAVIDIA GAMBOA, Olga Lucia, identificada con DNI N° 70030242, estudiantes del IX ciclo de la Escuela de Administración de la "Universidad César Vallejo, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

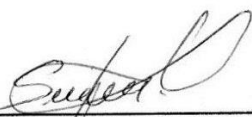
Que, considerando que un instrumento de investigación elaborado debe ser válido y confiable para ser aplicado, solicito su apoyo profesional para realizar la validez del instrumento de investigación a juicio de experto, del proyecto de Tesis Titulado: **"INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS TRABAJADORES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL CENTRO DE SALUD DE MARCARÁ, CARHUAZ 2018"**. En tal sentido, solicito su cooperación y valioso aporte en su calidad de experto en la carrera profesional de Administración.

Por lo expuesto, agradezco por anticipado su espíritu altruista de colaboración y espero sus observaciones, indicaciones y visto bueno sobre el particular que contribuirán a la mejora del cuestionario para su posterior aplicación.

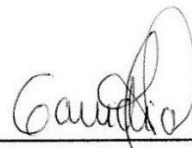
### Adjunto:

- Elementos principales de plan de investigación.
- Guía de validez de contenido.
- Cuadro de validez de contenido o cuestionario con las dos variables.

Huaraz, 19 de junio de 2018.



**FLORES COLOMBINO, Suleyma Jesusa**  
DNI N° 46848506



**Gavidia Gamboa, Olga Lucia**  
DNI: 70030242

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta  
OBJETIVO: Recoger información para determinar si el manejo de la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud de Marcará, Carhuaz 2018.  
DIRIGIDO A: Los trabajadores del centro de salud de Marcará.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

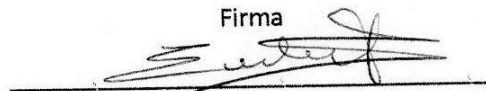
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

ESPINOZA ROMERO JUNIOR HENRY

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

LIC. ADMINISTRACIÓN

Firma



Post firma

DNI 44429550

### MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: Inteligencia emocional de los trabajadores y su influencia en el desempeño laboral del centro de salud de marcará, Carhuaz 2018.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Matriz de Validación

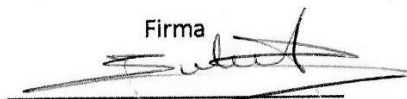
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	Casi siempre	A veces	Pocas veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
DESEMPEÑO LABORAL	Eficiencia	Logro de objetivos	¿Consideras que cumples con el o los programas y/o estrategias a tu cargo?						X		X		X		X		
			¿En tu EESS, sus compañeros de trabajo se esfuerzan para lograr los objetivos trazados?						X		X		X		X		
		Responsabilidad	¿Consideras que sus compañeros son responsables cuando ejercen sus tareas y funciones?						X		X		X		X		
			¿Cumples con tus actividades y responsabilidades de acuerdo a tu carrera técnica y/o profesional?						X		X		X		X		
		¿Cumplen tus compañeros de trabajo con sus horarios respectivos?						X		X		X		X			

	Eficacia	Planificación	¿El EESS cumple con el Plan de salud Local (PSL) sobre la planificación trazada para este año?							X		X		X					
			¿Participa o a participado en algún evento de planificación de trabajo para su institución?							X		X		X		X			
		organización	¿Conoce y respeta la estructura organizacional establecida en su centro de labores?									X		X		X			
			¿Los trabajadores del EESS cumplen con los manuales y reglamentos como el MOF y ROF?									X		X		X			
	Competencias	capacitaciones	¿Usted ha recibido por parte de la institución la capacitación suficiente para desarrollar sus tareas con eficiencia?								X		X		X				
			¿La frecuencia con la que son capacitados le parece óptima?								X		X		X				
			¿Usted cree que todos los trabajadores de su EESS tienen las mismas oportunidades de formación y capacitaciones?								X		X		X				
		Experiencias	¿Cree usted que la experiencia laboral de sus compañeros de trabajo influye en el desempeño laboral?									X		X		X			

Satisfacción laboral	Especializaciones	¿Cuenta con alguna especialización dentro de su rango profesional y/o técnico?							X						X					X					X
		¿Le gustaría tener facilidades para realizar una especialización en su campo?							X						X					X					X
	Trabajo en equipo	¿Se da la convivencia fraterna entre compañeros de tu EESS?							X						X					X					X
		¿Existe colaboración por parte de tus compañeros, cuando tienes un problema en realizar una tarea?							X						X					X					X
	Productividad	¿Cuenta usted con los recursos necesarios para desarrollar sus tareas o funciones?							X						X					X					X
		¿Los protocolos establecidos de la institución ayudan a que las tareas desarrolladas sean eficientes?							X						X					X					X
		¿Considera que hay una adecuada atención al usuario por parte del EESS?							X						X					X					X

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo quiere

Firma

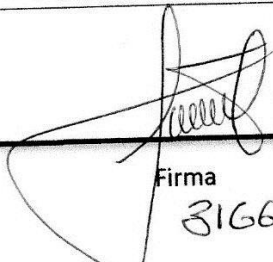


Post firma

DNI 44429550

Anexo 10: Hoja de vida de los expertos

HOJA DE VIDA	
<b>DATOS PERSONALES</b>	
1. Apellidos:	Poma Satelo
2. Nombres:	Rafael Ronald
3. N° De DNI:	31667848
4. Teléfono:	958 085 519
5. Dirección actual:	AV. VIRGEN DE LA CANDELARIA 208
6. Correo electrónico:	rrpoma@gmail.com
<b>FORMACIÓN ACADÉMICA PROFESIONAL</b>	
Grados:	MAGISTER EN ADMINISTRACION (13-10-2016)
Títulos:	LICENCIADO EN ADMINISTRACION (16-01-2004)
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL</b>	
RENIEC ADMINISTRADOR DE AGENCIA	
CLINICA SAN PABLO JEFE DE RR.H.H	
TRANSPORTES CRUZ DEL SUR - ADMINISTRA.	
INEI - ASISTENTE ADMINISTRATIVO (31-12-02)	
UNASMY - DOCENTE (06-05-2008)	

  
Firma  
31667848



## HOJA DE VIDA

### DATOS PERSONALES

1. Apellidos: Espinoza Romero
2. Nombres: Junior Henry
3. N° De DNI: 44429550
4. Teléfono: 953605200
5. Dirección actual: Malecón Sur número 420
6. Correo electrónico: Jhesppnoza27@gmail.com

### FORMACIÓN ACADÉMICA PROFESIONAL

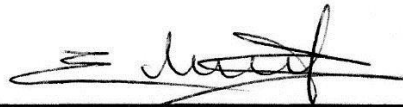
Grados: Bachiller en administración

Títulos: Licenciado en administración

### EXPERIENCIA PROFESIONAL

Ministerio de educación DISERTPA 2017 hasta enero 2018  
especialista de calidad.

Ministerio de trabajo y promoción del empleo analista  
de intermediación laboral desde 2015 hasta 2016.



Firma

HOJA DE VIDA

DATOS PERSONALES

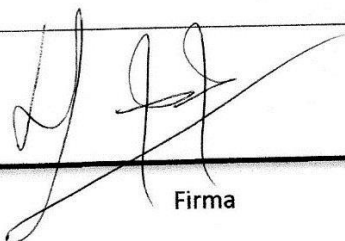
1. Apellidos: Díaz Dávila
2. Nombres: Marlon
3. N° De DNI: 17820519
4. Teléfono: 991 475 862
5. Dirección actual:
6. Correo electrónico: marlonbws@gmail.com

FORMACIÓN ACADÉMICA PROFESIONAL

- Grados: Maestría
- Títulos: Economista

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Director de Desarrollo Económico social de la región Anca  
Presidente Ejecutivo de núcleo Departamental Ancash.  
Representante zonal de KALLPA sociedad Agente de Bolsa.



Firma

Anexo 11: Documentos administrativos



Huaraz, 20 de Junio del 2018

**CARTA N° 103- 2018- FCE- CPP- UCV**

Señor:

**LIC. WILLIAMS CHANCAHUAÑA VERGARA  
GERENTE DEL CENTRO DE SALUD DE MARCARA**



Presente. -

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a las señoritas **GAVIDIA GAMBOA OLGA LUCIA Y FLORES COLOMBINO SULEYMA JESUSA**, estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, quienes en el presente semestre académico 2018- I están cursando el IX ciclo de la carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN**, dichas estudiantes actualmente están realizando su PROYECTO DE TESIS, motivo por el cual le solicitamos su autorización para que las estudiantes puedan desarrollar su investigación en su institución, en lo referente al tema: **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL**. De ser aceptada la autorización, por favor brindarle el apoyo y las facilidades a la estudiante.

Sin otro en particular y agradeciéndole por su atención a la presente, me despido testimoniándole mi singular deferencia.

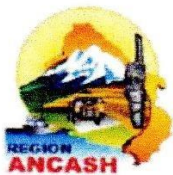
Atentamente,

Dra. Jaela Peña Romero

DIRECTORA DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

**CAMPUS HUARAZ**  
Av. Independencia N° 1488  
Barrio Palmira Baja,  
Independencia - Huaraz  
Telf.: (043) 483031

fb/ucv.peru  
@ucv\_peru  
#saliradelante  
[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)



Ministerio de Salud del Perú  
GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ANCASH  
DIRECCIÓN DE RED DE SALUD HUAYLAS SUR  
MICRO RED MARCARÁ



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Marcará, 25 de Junio 2018

OFICIO N° 0267 - 2018/REGION-A/DIRES-A/D-RED-S-HUAYLAS-SUR/M.R.M/G.

**DRA. JAELA PEÑA ROMERO**

**DIRECTORA DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACION UCV.**

**PRESENTE. -**

**ASUNTO: AURORIZACIÓN A REALIZAR PROYECTO DE TESIS**

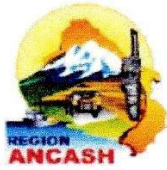
**REF: CARTA N° 103-2018-FCE-CPP-UCV.**

Es grato dirigirme a Usted para saludarlo cordialmente y a la vez hacerle llegar por medio de la presente la **AUTORIZACIÓN**, para que las Señoritas **GAVIDIA GAMBOA OLGA LUCIA** y **FLORES COLOMBINO SULEYMA JESUSA**, estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales - Administración de la Universidad Cesar Vallejo puedan intervenir en la realización de las diferentes actividades que concierne a su proyecto de tesis y realicen la investigación que corresponda en el tema de **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL**, se brindara todas las facilidades del caso.

Sin otro en particular, hago propicia la ocasión para reiterarle las muestras de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ANCASH  
DIRECCIÓN DE RED DE SALUD HUAYLAS SUR  
MICRO RED MARCARÁ  
GERENCIA  
Chanchuana Vergara Williams  
GERENTE A. CLAS MARCARÁ  
DNI N° 42034703



**Ministerio de Salud del Perú**  
**GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH**  
**DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ANCASH**  
**DIRECCIÓN DE RED DE SALUD HUAYLAS SUR**  
**MICRO RED MARCARÁ**



**CARTA N° 0025-2018 C.S.M./G.**

Marcará, 25 de Junio del 2018.

**Srtas. OLGA LUCIA GAVIDIA GAMBOA y SULEYMA JESUSA FLORES COLOMBINO**

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a Ustedes. A fin de comunicarle que nuestro Establecimiento de Salud a talvez de mi potestad se les autoriza a realizar su intervención en sus diferentes actividades que demanda Vuestro proyecto de tesis, en el tema de INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL. Se les brindara las facilidades del caso.



GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH  
MICRORED A-CLAS MARCARÁ  
Lic. Chanchuana Vergara Williams  
GER. V.M.E. CLAS MARCARÁ  
DNI N° 42004703

“Año del dialogo y la reconciliación nacional”

SOLICITO: Información del número total de  
trabajadores del Centro de Salud de Marcará

SEÑOR:

LIC. WILLIAMS CHANCAHUAÑA VERGARA  
GERENTE DEL CENTRO DE SALUD DE MARCARÁ



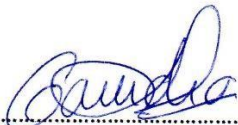
Olga Lucia GAVIDIA GAMBOA, identificada con DNI N° 70030242, y Suleyma Jesusa FLORES COLOMBINO, identificada con DNI N° 46848506, alumnas de LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN, FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO HUARAZ, nos presentamos ante usted con el debido respeto para exponer lo siguiente:

Que siendo alumnas de PREGRADO DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, solicitamos a su despacho tenga a dar conocer la cantidad total de los trabajadores del Centro de Salud de Marcará, que muy dignamente usted dirige, teniendo en cuenta que es muy importante para la realización de la investigación de tesis y desarrollo profesional.

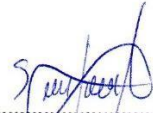
POR TANTO:

Pido a Usted acceder a mi petición por ser de justicia.

Huaraz, 22 de Junio del 2018



Gavidia Gamboa Olga Lucia  
DNI N° 70030242



Flores Colombino Suleyma Jesusa  
DNI N° 46848506



Ministerio de Salud del Perú  
GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ANCASH  
DIRECCIÓN DE RED DE SALUD HUAYLAS SUR  
MICRO RED MARCARÁ



*"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"*

Marcará, 26 de Junio del 2018

OFICIO N°0285 - 2018/REGION-A/DIRES-A/RED-S-HS-A/MRD-MARCARA/G.

**Dra. Jaela PEÑA ROMERO**

**DIRECTORA DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACION UCV.**

**PRESENTE.-**

**ASUNTO: REMITO INFORMACION PERSONAL C.S.CLAS MARCARA**

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarle muy cordialmente, el motivo del presente es para hacerle llegar la información del Personal de Salud que labora en nuestra institución, como se describe a continuación:

N°	OCUPACIÓN Y/O CARGO	CANTIDAD
01	MEDICOS	05
02	OBSTETRAS	06
03	ENFERMERAS/OS	07
04	ASISTENTA SOCIAL	01
05	PSCICOLOGO	01
06	CIRUJANO DENTISTA	03
07	TECNÓLOGO MÉDICO	01
08	NUTRICIONISTA	01
09	TECNICO FARMACIA	02
10	TECNICO LABORATORIO	02
11	TECNICO DE ENFERMERÍA	11
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>

Sin otro en particular, hago propicia la ocasión para reiterarle las muestras de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE SALUD ANCASH  
HOSPITAL DE APOYO "NSA" DE CARPIS  
  
Dr. William Diaz Cardoso  
CMP 39199 - DNI: 18133858  
DIRECTOR



Av. Augusto B. Leguía S/N

Teléfono: fax: 042442405



"Año del dialogo y la reconciliación nacional"

SOLICITO: Autorización para realizar encuesta y test a los trabajadores del Centro de Salud de Marcará



SEÑOR:

LIC. WILLIAMS CHANCAHUAÑA VERGARA  
GERENTE DEL CENTRO DE SALUD DE MARCARÁ

Olga lucia GAVIDIA GAMBOA, identificada con DNI N° 70030242, y Suleyma Jesusa FLORES COLOMBINO, identificada con DNI N° 46848506, alumnas de LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN, FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO HUARAZ, nos presentamos ante usted con el debido respeto para exponer lo siguiente:

Que siendo alumnas de PREGRADO DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, solicitamos a su despacho tenga a bien autorizarnos a realizar nuestra encuesta y nuestro test el día 29 de agosto del presente año a los trabajadores del Centro de Salud de Marcará, que muy dignamente usted dirige, teniendo en cuenta que es muy importante para la realización de la investigación de tesis y desarrollo profesional.

POR TANTO:

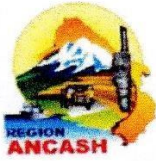
Pido a Usted acceder a mi petición por ser de justicia.

Huaraz, 27 de Agosto del 2018

Gavidia Gamboa Olga Lucia  
DNI N° 70030242

Flores Colombino Suleyma Jesusa  
DNI N° 46848506





Ministerio de Salud del Perú  
GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ANCASH  
DIRECCIÓN DE RED DE SALUD HUAYLAS SUR  
MICRO RED MARCARÁ



“Año del dialogo y la reconciliación nacional”

Marcará, 28 de Agosto del 2018

OFICIO N° 395 -2018/REGION-A/DIRES-A/D-RED-S-HUAYLAS-SUR/M.R.M/G.

DRA. JAELA PEÑA ROMERO  
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN UCV

**PRESENTE.-**

**ASUNTO:** AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLAR LA ENCUESTA

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para saludarle muy cordialmente, y a la vez manifestarle que mediante el documento de la referencia, se **AUTORIZA** realizar la encuesta a los trabajadores del Centro de Salud de Marcará sobre el tema de investigación de tesis “Inteligencia emocional de los trabajadores y su influencia en el desempeño laboral del centro de salud de marcará, Carhuaz 2018”

Al respecto comunico a Ud. que a través del presente se le autoriza desarrollar la encuesta a los trabajadores de empresa, por lo que se menciona que son 40 trabajadores, lo cual se desarrollará la encuesta y el test el día 29 de Agosto del 2018, de acuerdo a su petición en instalaciones del Centro de Salud de Marcará.

Sin otro en particular, hago propicia la ocasión para reiterarle mi cordial saludo.



Atentamente,





“Año del dialogo y la reconciliación nacional”

**SOLICITO:** Constancia por haber realizado la investigación de tesis en el Centro de Salud de Marcará

**SEÑOR:**

**LIC. WILLIAMS CHANCAHUAÑA VERGARA**  
**GERENTE DEL CENTRO DE SALUD DE MARCARÁ**



Olga lucia GAVIDIA GAMBOA, identificada con DNI N° 70030242, y Suleyma Jesusa FLORES COLOMBINO, identificada con DNI N° 46848506, alumnas de **LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN, FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO HUARAZ**, nos presentamos ante usted con el debido respeto para exponer lo siguiente:

Que siendo alumnas de **PREGRADO DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**, solicitamos a su despacho nos brinde una constancia por haber realizado la investigación de tesis que tiene por título “Inteligencia emocional de los trabajadores y su influencia en el desempeño laboral del centro de salud de marcará, Carhuaz 2018”. Dicha investigación se realizó en el Centro de Salud de Marcará, que muy dignamente usted dirige, teniendo en cuenta que es muy importante para la realización de la investigación de tesis y desarrollo profesional.

**POR TANTO:**

Pido a Usted acceder a mi petición por ser de justicia.

Huaraz, 13 de Diciembre del 2018

.....  
Gavidia Gamboa Olga Lucia  
DNI N° 70030242

.....  
Flores Colombino Suleyma Jesusa  
DNI N° 46848506



Ministerio de Salud del Perú  
GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ANCASH  
DIRECCIÓN DE RED DE SALUD HUAYLAS SUR  
MICRO RED MARCARÁ



“Año del dialogo y la reconciliación nacional”

## CONSTANCIA

Es que al final suscribe, la gerencia del Centro de Salud de Marcará.

HACE CONSTAR:

Que, las señoritas Olga Lucia GAVIDIA GAMBOA, identificada con DNI N° 70030242, y Suleyma Jesusa FLORES COLOMBINO, identificada con DNI N° 46848506 estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencia Empresariales de la Universidad César Vallejo- Huaraz.

Han desarrollado su investigación de tesis que tiene por título “Inteligencia emocional de los trabajadores y su influencia en el desempeño laboral del centro de salud de marcará, Carhuaz 2018”, durante el periodo comprendido desde el mes de Abril hasta Diciembre del 2018, culminándose satisfactoriamente, contribuyendo a su desarrollo profesional.

Se expide el presente, a solicitud del interesado, para los fines que estime pertinentes.

Atentamente,



Av. Augusto B. Leguía S/N

Teléfono – fax: 043443105

## Anexo 12: Documento de similitud

### I. INTRODUCCIÓN

#### 1.1. Realidad problemática

La inteligencia emocional es muy importante para poder relacionarnos y poder saber comportarnos y poder manejar nuestras emociones en situaciones que se presentan en la vida diaria, una baja inteligencia emocional presenta dificultades conductuales, depresión estrés, ansiedad y agresividad, generando conflictos y conllevando a un inadecuado desempeño laboral. Cabe resaltar que las personas exitosas son aquellas que tienen un buen manejo de sus emociones, se abstienen de los problemas, resuelven de manera oportuna las dificultades y problemas que se les presenta.

Asimismo cabe resaltar que un inadecuado manejo de las emociones, perjudica de manera negativa al desempeño laboral, por lo que cada individuo debe tener la capacidad y la habilidad de reconocer sentimientos de uno mismo y los de otras personas y la habilidad

### Resumen de coincidencias

14 %

Se están viendo fuentes estándar


Ver fuentes en inglés (Beta)

#### Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe	4 %
Fuente de Internet		
2	www.repositorioacade...	3 %
Fuente de Internet		
3	Entregado a Universida...	1 %
Trabajo del estudiante		
4	repositorio.upeu.edu.pe	1 %
Fuente de Internet		
5	Entregado a Universida...	1 %
Trabajo del estudiante		
6	riuma.uma.es	<1 %
Fuente de Internet		

Página: 1 de 67    Número de palabras: 16431    Text-only Report | High Resolution    Activado

**Anexo 13:** Acta de aprobación de originalidad de tesis

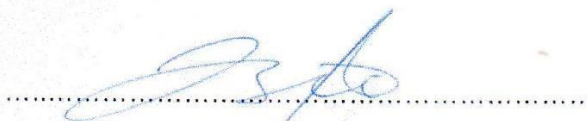
	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.0 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	--

Yo, JULIO CESAR BUSTAMANTE CABELLO, Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Huaraz, revisor (a) de la tesis titulada:

“INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS TRABAJADORES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL CENTRO DE SALUD DE MARCARÁ, CARHUAZ 2018”, de las estudiantes FLORES COLOMBINO SULEYMA JESUSA y GAVIDIA GAMBOA OLGA LUCIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Las suscritas analizaron dicho reporte y concluyeron que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y Fecha: Huaraz, 03 de Diciembre del 2018



Firma

JULIO CESAR BUSTAMANTE CABELLO

DNI: 31662476

**Anexo 14:** Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	--

Nosotras, FLORES COLOMBINO SULEYMA JESUSA y GAVIDIA GAMBOA OLGA LUCIA identificadas con DNI N° 46848506 y 70030242 Egresadas de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizamos ( X ), No autorizamos ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado :

“INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS TRABAJADORES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL CENTRO DE SALUD DE MARCARÁ, CARHUAZ 2018”; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

  
.....  
Firma  
DNI: 46848506

  
.....  
Firma  
DNI: 70030242

FECHA: Huaraz, 06 de Diciembre del 2018

**Anexo 15:** Autorización de la versión final del trabajo de investigación



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

GAVIDIA GAMBOA OLGA LUCIA

INFORME TÍTULADO:

“INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS TRABAJADORES Y SU INFLUENCIA  
EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL CENTRO DE SALUD DE MARCARÁ,  
CARHUAZ 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 5/12/2018

NOTA O MENCIÓN: QUINCE (15)



\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

FLORES COLOMBINO SULEYMA JESUSA

INFORME TÍTULADO:

“INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS TRABAJADORES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL CENTRO DE SALUD DE MARCARÁ, CARHUAZ 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 5/12/2018

NOTA O MENCIÓN: QUINCE (15)



\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



Centro de salud de Marcará

