



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Inteligencia emocional del personal asistencial del  
laboratorio del Complejo Hospitalario PNP “Luis  
Nicasio Sáenz” 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestro en Gestión de los servicios de la salud

**AUTOR:**

Br. Gersom Tirado Carrera

**ASESOR:**

Dra Nancy Elena Cuenca Robles

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LIMA-PERÚ**  
**2019**



### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **TIRADO CARRERA, GERSOM**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión de lo Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

**INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL LABORATORIO DEL COMPLEJO HOSPITALARIO "LUIS NICASIO SÁENZ" 2018**

Fecha: 26 de enero de 2019

Hora: 3:30 p.m.

**JURADOS:**

**PRESIDENTE:** Dr. Mitchell Alberto Alarcón Díaz

Firma: 

**SECRETARIO:** Dr. Joaquin Vertiz Osoreo

Firma: 

**VOCAL:** Dra. Nancy Elena Cuenca Robles

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobar por unanimidad* .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....  
.....  
.....

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

### **Dedicatoria**

A mis hijos Andrea, Mateo y Eliett por ser la razón de mi existencia.

A mis padres Víctor y Juana, por su amor incondicional, por sus enseñanzas llenas de sabiduría y por el consejo sabio que llegó en el momento exacto.

A mis hermanos Daniel, Joel y Abner por ser fuente de motivación.

A Karla, porque llegaste en el momento oportuno.

## **Agradecimiento**

A Dios, porque me dio la vida y me dotó de la capacidad de sentirme humano cuando abrazo a mis hijos, gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión y proyecto que emprendo.

A mi asesor por la paciencia en cada sesión de aprendizaje.

A mis compañeros y amigos presentes y pasados quienes sin esperar nada a cambio compartieron su conocimiento, alegrías y tristezas y a todas aquellas personas que durante estos años estuvieron a mi lado apoyándome.

A la señora kety porque me ayudaste cuando más lo necesite, nunca olvidaré lo que hiciste por mí.

### Declaración de Autoría

Yo, Gersom Tirado Carrera, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión en los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: "Inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP "Luis Nicasio Sáenz" 2018, en 117 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaramos lo siguiente:

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

Lima, 19 de Enero del 2019

El autor

  
Gersom TIRADO CARRERA  
DNI 42526737

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento a ustedes mi tesis titulada “Inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP “Luis Nicasio Sáenz” 2018, cuyo objetivo fue: determinar las capacidades de la inteligencia emocional del personal asistencial que labora en el laboratorio del Complejo Hospitalario PNP “Luis N. Saenz” 2018, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestro.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos un anexo: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, justificación del estudio, la hipótesis y los objetivos. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene la metodología empleada, la variable y su operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentación de recolección de datos y confiabilidad. El tercer capítulo: Resultados descriptivos y contrastación de hipótesis. El cuarto capítulo: Contiene la Discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por lo cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

El autor

## Índice

	Pág.
Página del jurado	
<b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	iv
Presentación	vi
Resumen	xv
Abstract	xvi
I. Introducción.	17
1.1. Realidad problemática	18
1.2 Trabajos previos	19
1.3. Teorías relacionadas al tema	23
1.4. Formulación del problema	29
1.5. Justificación del estudio.	30
1.6. Hipótesis	31
1.7. Objetivos	32
II. Método.	34
2.1. Diseño de investigación	35
2.2. Variable, operacionalización	36
2.3. Población y muestra	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	39
III. Resultados.	44
3.1 Resultados descriptivos	45
3.2 Contrastación de hipótesis.	62
IV. Discusión.	81
V. Conclusiones.	86
VI. Recomendaciones.	88
VII. Referencias.	91

Anexos	95
Anexo 1: Artículo científico	
Anexo 2: Matriz de consistencia	
Anexo 3: Hoja de Preguntas de la Encuesta	
Anexo 4: Escáner de la Hoja de Respuestas de la Encuesta	
Anexo 5: Escáner de la Hoja de respuestas de la prueba piloto	
Anexo 6: Consentimiento informado	
Anexo 7: Constancia de aplicación de encuesta Laboratorio clínico Complejo Hospitalario PNP “LNS”	
Anexo 8: Fotos de personal asistencial oficial y suboficial contestando la encuesta	

## Índice de tablas

Tabla 1.	Inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018	37
Tabla 2.	Descripción de la población de la investigación	38
Tabla 3.	Descripción de la muestra de la investigación por grados PNP equivalentes a profesiones académicas en el momento de la aplicación de la encuesta	39
Tabla 4.	Pautas interpretativas de los resultados de las escalas del ICE de Baron	41
Tabla 5.	Estadísticas de fiabilidad de la prueba piloto	42
Tabla 6.	Escala compuesta intrapersonal por sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018	45
Tabla 7.	Escala compuesta intrapersonal por tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018	46
Tabla 8.	Escala compuesta intrapersonal por edad de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018	47
Tabla 9.	Escala compuesta interpersonal por sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018	48
Tabla 10.	Escala compuesta interpersonal por tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018	49
Tabla 11.	Escala compuesta interpersonal por edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018	50
Tabla 12.	Escala compuesta de adaptabilidad por sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018	51
Tabla 13.	Escala compuesta de adaptabilidad por tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018	51

Tabla 14. Escala compuesta de adaptabilidad por edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018	52
Tabla 15. Escala compuesta del manejo de la tensión por sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018	53
Tabla 16. Escala compuesta del manejo de la tensión por tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018	54
Tabla 17. Escala compuesta de manejo de la tensión por edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018	55
Tabla 18. Escala compuesta del estado de ánimo en general por sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018	56
Tabla 19. Escala compuesta del estado de ánimo en general por tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018	57
Tabla 20. Escala compuesta del estado de ánimo en general por edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018	58
Tabla 21. Inteligencia emocional por sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018	59
Tabla 22. Inteligencia emocional por tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018	60
Tabla 23. Inteligencia emocional por edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018	61
Tabla 24. Pruebas de Chi-cuadrado de la escala compuesta intrapersonal por sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.	63

Tabla 25. Pruebas de Chi-cuadrado de la escala compuesta intrapersonal por tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018	64
Tabla 26. Pruebas de Chi-cuadrado de la escala compuesta intrapersonal por edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.	65
Tabla 27. Pruebas de Chi-cuadrado de la escala compuesta interpersonal por sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018	66
Tabla 28. Pruebas de Chi-cuadrado de la escala compuesta interpersonal por tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.	67
Tabla 29. Pruebas de Chi-cuadrado de la escala compuesta interpersonal por tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018	68
Tabla 30. Pruebas de Chi-cuadrado de la escala compuesta de adaptabilidad por sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018	69
Tabla 31. Pruebas de Chi-cuadrado de la escala compuesta de adaptabilidad por tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018	70
Tabla 32. Pruebas de Chi-cuadrado de la escala compuesta de adaptabilidad por edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018	71
Tabla 33. Pruebas de Chi-cuadrado de la escala compuesta del manejo de tensión por sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018	72
Tabla 34. Pruebas de Chi-cuadrado de la escala compuesta del manejo de tensión por tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018	73
Tabla 35. Pruebas de Chi-cuadrado de la escala compuesta del manejo de tensión por edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018	74

Tabla 36. Pruebas de Chi-cuadrado de la escala compuesta del estado de ánimo por sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018	75
Tabla 37. Pruebas de Chi-cuadrado de la escala compuesta del estado de ánimo por tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018	76
Tabla 38. Pruebas de Chi-cuadrado de la escala compuesta del estado de ánimo por edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018	77
Tabla 39. Pruebas de Chi-cuadrado de la inteligencia emocional por sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.	78
Tabla 40. Pruebas de Chi-cuadrado de la inteligencia emocional por tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.	79
Tabla 41. Pruebas de Chi-cuadrado de la inteligencia emocional por edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.	80

## Índice de figuras

- Figura 1. Escala compuesta intrapersonal por sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018. 45
- Figura 2. Escala compuesta intrapersonal por tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018. 46
- Figura 3. Escala compuesta intrapersonal por edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 47
- Figura 4. Escala compuesta interpersonal por sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018. 48
- Figura 5. Escala compuesta interpersonal por tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018. 49
- Figura 6. Escala compuesta interpersonal por edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018. 50
- Figura 7. Escala compuesta de adaptabilidad por sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 51
- Figura 8. Escala compuesta de adaptabilidad por tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 52
- Figura 9. Escala compuesta de adaptabilidad por edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 53
- Figura 10. Escala compuesta de manejo de la tensión por sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 54
- Figura 11. Escala compuesta del manejo de la tensión por tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 55

- Figura 12. Escala compuesta de manejo de la tensión por edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 56
- Figura 13. Escala compuesta del estado de ánimo en general por sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 57
- Figura 14. Escala compuesta del estado de ánimo en general por tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 58
- Figura 15. Escala compuesta del estado de ánimo en general por edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 59
- Figura 16. Inteligencia emocional por sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 60
- Figura 17. Inteligencia emocional por tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 61
- Figura 18. Inteligencia emocional por edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 62

## Resumen

La presente investigación titulada: “Inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP “Luis Nicasio Sáenz” 2018 tuvo como objetivo general Determinar el nivel general de la Inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP “Luis Nicasio Sáenz” 2018.

El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básico de nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental prospectivo transversal. La población estuvo formada por 55 trabajadores, y el muestreo fue de tipo piloto por 20 trabajadores. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el inventario de cociente emocional de BarOn que fue debidamente validado para el contexto de la realidad peruana el año 2001 por Ugarriza y Pajares, determinando su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Se llegaron a las siguientes conclusiones La inteligencia emocional no tuvo diferencias entre los sexos, siendo significativa de acuerdo a los intervalos del tiempo de servicio y al rango etario del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 siendo mayor a medida que el personal tenía más tiempo de servicio.

**Palabras claves:** Inteligencia Emocional, Personal Asistencial.

## Abstract

The present investigation entitled: "Emotional intelligence of the care personnel of the laboratory of the PNP Hospital Complex" Luis Nicasio Sáenz "2018 had as its general objective To determine the general level of emotional intelligence of the personnel of the laboratory of the PNP Hospital Complex" Luis Nicasio Sáenz "2018.

The method used was hypothetical deductive, the type of research was basic descriptive level, quantitative approach; of non-experimental prospective transversal design. The population consisted of 55 workers, the sample of 55 workers and the sample was pilot-type for 20 workers. The technique used to collect the information was the survey and the instrument of data collection, the emotional quotient inventory of BarOn, which was also a good database of experts and its reliability through the Cronbach's Alpha statistics.

The emotional intelligence does not differentiate between the sexes, being significant the relationship between time, service, personal attention of the PNP Luis Nicasio Saenz Hospital 2018 laboratory being greater as the Personnel has more time of service.

**Keywords:** Emotional Intelligence, Personal Assistance.

## **I. Introducción**

## 1.1. Realidad problemática

En el mundo algunos países como Inglaterra en el que 3 de 10 trabajadores sufren problemas emocionales, en Finlandia más del 50% de los trabajadores padecen algún trastorno emocional y una décima parte de la población trabajadora de Estados Unidos representan pérdidas laborales por aproximadamente 200 millones de días de trabajo anuales relacionados a problemas emocionales a consecuencia del trabajo (Organización Internacional del Trabajo, 2000).

Países Europeos, Latinoamericanos, Asiáticos y del pacífico enlistan al desequilibrio emocional y trastornos mentales en el trabajo dentro de las enfermedades profesionales con mayor impacto.

Otro indicador es la prevalencia de trastornos emocionales a consecuencia del trabajo. En México un 40% de los trabajadores conviven con altos niveles de estrés por las exigencias y presiones del entorno laboral; esto conlleva a un deterioro de la salud emocional y mental haciendo que los trabajadores se ausenten de sus actividades cotidianas por presentar problemas de depresión, ansiedad generalizada y trastornos de pánico llegando a faltar hasta 25 días al año por depresión, 9 días por ansiedad generalizada y 20 días por trastornos de pánico (Organización Internacional del Trabajo, 2000).

En nuestro entorno nacional algunos autores como Ramos (2017), Vásquez (2017), y Carbajal (2017) en el contexto de Salud realizaron investigaciones sobre inteligencia emocional aplicado a diferentes realidades que permiten explicar científicamente la relación entre inteligencia emocional y otros factores como desempeño laboral, calidad de servicio, educación, satisfacción del cliente, calidad de atención en salud, etc., revelando que la inteligencia emocional es una capacidad para desarrollar habilidades en el que la persona lograría ser más competente en las acciones dependiendo del entorno en el que se desenvuelva.

Sin embargo, en el área de salud los profesionales que brindan atención a los asegurados deben desarrollar un grado de habilidad para manejar momentos en el

que el usuario por su misma condición de paciente demanda un nivel de atención que muchas veces no es satisfecha.

El servicio de laboratorio del complejo hospitalario de la PNP “Luis Nicasio Sáenz” pertenece al departamento de Patología clínica está distribuido en 7 áreas secretaría, bioquímica, banco de sangre, hematología, microbiología, inmunología, toma de muestra – emergencia, hospitalizados y preanalíticos – cada área a cargo de un jefe con el más alto grado jerárquico que por lo general recae en un personal oficial quien es responsable de todas las ocurrencias por la naturaleza del servicio. La percepción por parte del personal asistencial en sus diferentes grados es hay una sensación que mientras más grado jerárquico menor responsabilidad, se presiona al personal bajo mando con órdenes impuestas verbales o escritas muchas veces inopinadas para cubrir turnos, horarios, cambios de colocación generando malestar en el personal asimismo se percibe que el personal debería estar bien distribuido de acuerdo a sus capacidades profesionales que permitan mejorar la atención al asegurado, de igual manera existe carencia en el trato interpersonal sobre todo en la empatía que desgasta el talento humano agotando muchas veces la motivación, el optimismo del personal para cumplir con sus labores cotidianas.

Por lo tanto es importante realizar este estudio ya que con ello determinaremos si el personal profesional de laboratorio ha desarrollado capacidades para controlar emociones de sí mismos y la de los demás, practicando la empatía en la atención del paciente que por derecho acude a las instalaciones de toma de muestras.

## **1.2 Trabajos previos**

### **1.2.1 Trabajos previos internacionales**

Entre los trabajos que guardan cierta similitud con el presente estudio tenemos los que se refieren a continuación:

Mata, García, Corbato y Avanzas (2017), en su investigación titulada *Inteligencia Emocional en el personal de Enfermería*. Cuyo objetivo era conocer el grado de inteligencia emocional (IE) en el equipo de Enfermería (enfermeras y auxiliares) y en el personal técnico, dependientes ambos de la Dirección de Enfermería de la fundación Hospital de Jove (Gijón), y su relación con factores sociolaborales. Metodología: descriptivo transeccional. Resultados: La inteligencia emocional no está relacionada con los factores sociolaborales estudiados (sexo, nivel profesional y años de trabajo).

Nespereira y Vázquez (2017), en su investigación titulada *Inteligencia Emocional y manejo del estrés en profesionales de enfermería del servicio de urgencias hospitalarias*. Objetivo determinar los niveles de estrés e identificar si existe relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en enfermeras y auxiliares de enfermería del Servicio de Urgencias. La metodología, Observacional, descriptivo transeccional con enfoque cuantitativo. Las enfermeras y auxiliares de enfermería formaron parte de la población. Ambas investigadoras llegaron a la conclusión: que la variable de su estudio inteligencia emocional tiene relación con el estrés laboral.

Pulido, Augusto y López (2016), realizaron una investigación titulada *el rol de la inteligencia emocional en los estresores ocupacionales y bienestar psicológico*. Con el objetivo de analizar si la inteligencia emocional que se percibía en los estudiantes de enfermería mientras realizaban sus prácticas clínicas influía sobre los estresores ocupacionales y el bienestar psicológico. Metodología: Descriptivo, transeccional y fundamentado en autoinformes. Resultado: Los niveles altos de Inteligencia Emocional apoyan a los alumnos practicantes de Enfermería a enfrentar de mejor manera las exigencias tensionales del trabajo.

Alecsiuk (2015), realizó un trabajo de investigación titulada *Inteligencia Emocional y Desgaste por Empatía en Terapeutas*. Con el objetivo de aportar información sobre la influencia de la inteligencia emocional como factor protector frente al desgaste por empatía en terapeutas. Metodología: Descriptiva, transversal, la muestra fueron profesionales psicólogos y psiquiatras entre uno y

veinte años de servicio, utilizó la escala de Metaconocimientos de Estados Emocionales de Mayer *et al.* (1995) que describen las capacidades intrapersonales de la inteligencia emocional. Resultados: La inteligencia emocional está relacionada con el desgaste por empatía, en dimensiones como la atención y reparación emocional con la vulnerabilidad y la involucración profesional.

Meléndez, Santes y Del ángel (2013), en su investigación titulada *Inteligencia Emocional en los profesionales enfermeros*. Con el objetivo de conocer la inteligencia emocional de las enfermeras de dos hospitales de segundo nivel de atención de la región norte de Veracruz, México. Metodología descriptivo transeccional. Trabajaron con la totalidad (106 enfermeras) de la población de los dos hospitales. Recolectaron la información con la escala de Mayer. Resultados: 97 enfermeras con edades entre 26 y 30 años de ambos hospitales, los hospitales A y B prestaron bajos niveles de atención a sus emociones conformando más del 50% de la población en estudio, el 52% de enfermeras del hospital A y el 42% de enfermeras del hospital B presentaron inadecuada preparación emocional.

### **1.2.2 Trabajos previos nacionales**

Peña (2018) En su trabajo de investigación titulada: *Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en profesionales de la salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018*, Objetivo general: Determinar la relación entre la Inteligencia emocional y las relaciones interpersonales de los profesionales de la salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018. Metodología: básico, correlacional, cuantitativo. La muestra la conformaron 153 trabajadores del hospital Hermilio Valdizán 2018. Utilizó una encuesta y el instrumento de recolección de información fue un cuestionario que se validó. Resultados: Existió relación entre la Inteligencia emocional y las relaciones interpersonales en profesionales de la salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018.

Ramos (2017), en su investigación titulada *Inteligencia emocional y motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador, Lima 2017*. Objetivo: Establecer la relación entre la inteligencia emocional y la

motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador, año 2017. Metodología: básico, descriptivo, correlacional, cuantitativo, hipotético deductivo y diseño no experimental de corte transeccional. La población fue de 80 personas. Resultados: la inteligencia emocional y la motivación laboral tienen relación significativa.

Vásquez (2017), en su trabajo titulado *Inteligencia Emocional y las funciones de enfermería en el Hospital Dos de Mayo, 2017*. Tuvo como objetivo Determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y las funciones de enfermería en el Hospital Dos de Mayo, 2017. Metodología hipotético deductivo, cuantitativo, descriptiva y de correlación, diseño no experimental de corte transeccional. Resultado: Más del 85% del personal tuvo un nivel alto, y el 5.0% nivel medio, 6.5% nivel bajo en las tres dimensiones de inteligencia emocional relacionados con un 50% de nivel adecuado, existiendo relación entre las variables.

Carbajal (2017), en su investigación titulada *Inteligencia Emocional y estrés laboral en el personal asistencial de Enfermería del Departamento de Medicina del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara 2017*. Planteó el objetivo de determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de enfermería del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara. Metodología: hipotético deductivo, básica no experimental, transeccional correlacional. Resultados: más del 40% de personas perciben un nivel promedio de inteligencia emocional y un nivel medio de estrés laboral. Asimismo, un 7,5% de personas que trabajan refieren un nivel mal desarrollado de inteligencia emocional y conviven con un nivel alto de estrés laboral.

Marquina (2014), en su trabajo titulado *inteligencia emocional y calidad de vida en personal de salud de cuatro hospitales del sector público de lima* Planteó el objetivo determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la calidad de vida en trabajadores de salud en cuatro hospitales del Sector Público de Lima. Método: De diseño no experimental, correlacional descriptivo, comparativo y explicativo. Población 352 trabajadores de la salud con más de tres años de trabajo. Se utilizó el Inventario de BarOn (ICE) y la Escala de Calidad de Vida de Olson &

Barnes. Resultados: Los que tienen una inteligencia emocional muy baja tienen mala calidad de vida, los que tienen una inteligencia emocional muy alta tienen una buena calidad de vida y los que tienen una inteligencia emocional promedio tienen baja calidad de vida.

### 1.3 Teorías relacionadas al tema

#### 1.3.1 Variable Inteligencia Emocional

##### **Cronología del concepto de Inteligencia Emocional**

La Inteligencia emocional con el paso del tiempo basado en investigaciones de diferentes autores tuvo muchas definiciones quienes concluían en constructos que poco a poco sentaron las bases del concepto que hoy conocemos.

Fue Gardner (1983), quien publica *frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences*. En su trabajo presenta varios tipos de inteligencia que continuó asentando la consecución del término Inteligencia Emocional.

Bajo esa visión Sternberg publica en 1985 *Beyond IQ; A triarchic theory of human intelligence* que significa más allá del cociente intelectual: una teoría triarchica de la inteligencia emocional humana, en esta obra propone diversas inteligencias humanas que años después la definiría bajo el nombre de inteligencia exitosa.

También ese mismo año Payne publica su tesis doctoral titulada *A study of emotion: developing emotional intelligence* (un estudio de la emoción: desarrollando inteligencia emocional); siendo el primer autor que menciona sobre el precepto de Inteligencia Emocional, permitiendo ser usado en el contexto académico.

Años más tarde Reuven Baron (1988) presenta su trabajo doctoral titulada *The development of a concept of psychological well-being* (El desarrollo de un concepto de bienestar psicológico), convirtiéndose en un postulado que sirvió de antecedente para estudios de la Inteligencia Emocional al plantear un índice

emocional semejante al cociente intelectual. Baron estableció los siguientes factores de personalidad relacionados con el bienestar psicológico: la auto observación, la independencia, la resolución de problemas, la asertividad, la prueba de la realidad, la tolerancia al estrés, la actualización y la felicidad. A partir de estos factores Baron construye su inventario de Inteligencia Emocional, que desde ese momento cobraría relevancia en la psicología; los estudios de la personalidad y los determinantes de la felicidad personal.

Salovey y Mayer (1990) estos autores basaron sus estudios en áreas de la psicología, psiquiatría, la inteligencia artificial y otras áreas lo que les permitió utilizar la frase de “Inteligencia Emocional” por primera vez.

Goleman (1995) psicólogo de la Universidad de Harvard publica su *best seller* Inteligencia Emocional, trabajo en la que menciona por qué la Inteligencia Emocional es más importante que el cociente intelectual, basado en investigaciones de autores como Howard Gardner, Peter Salovey, Edward Lee Thorndike y Robert J. Sternberg, definiendo de manera más clara el concepto de Inteligencia Emocional desde diferentes contextos del ser humano en la sociedad. (Goleman, 1995, p.56).

### **Definición conceptual**

Salovey Maestro de la Universidad de Yale y John Mayer, Maestro de la Universidad de Hampshire (1990) realizaron acercamientos al concepto de la Inteligencia Emocional siendo este año en el que publican un artículo académico titulada *Emotional Intelligence* en el que afirman:

Definimos la Inteligencia Emocional como un subconjunto de la inteligencia social que implica la habilidad para reconocer los sentimientos de las emociones tanto propios como ajenos, discriminar entre ellos y usar esa información para orientar el pensamiento y las acciones. (p. 185).

Para Goleman (1995), refiere que la inteligencia emocional son un grupo de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que determinan la conducta de la persona, sus acciones o sus estados cognitivos, años después Goleman (1998) citado en García y Giménez (2010) la define como capacidad de reconocer nuestros

propios sentimientos y los de los demás, para motivarse y gestionar la emocionalidad en nosotros mismos y en las relaciones interpersonales. (p.45).

Cooper y Sawaf (1998) puntualizaron: a la inteligencia emocional como la capacidad de sentir, comprender y aplicar efectivamente el poder y la agudeza de las emociones como potencial humano, conocimiento, contacto e influencia. A su vez la Inteligencia Emocional condiciona al aprendizaje para comprender, distinguir los sentimientos de los demás como los nuestros de una forma apropiada siendo eficaz cuando se emplee las emocionales a nuestro diario convivir (p. 14).

### **Definición del autor base**

Baron (1997), llamó a la inteligencia emocional como un grupo de capacidades individuales así como sociales que contribuyen en nuestra capacidad de adaptación manejo de las demandas y presiones del medio (p 36). Como tal, nuestra inteligencia no cognitiva es un factor trascendental en la determinación de la habilidad para tener éxito en la vida, influyendo directamente en el bienestar social y en la salud emocional.

Las cinco principales escalas compuestas conceptuales de la inteligencia emocional y social involucran 15 factores o sub escalas medidos por el Baron EQ-I. (p. 133-134).

### **Teorías de la Inteligencia Emocional**

Las investigaciones llevadas a cabo durante los últimos años por diferentes autores le han conferido un acercamiento al constructo de la Inteligencia emocional.

Salovey Maestro de la Universidad de Yale y John Mayer, Maestro de la Universidad de Hampshire (1990) realizaron acercamientos al concepto de la Inteligencia Emocional siendo este año en el que publican un artículo académico titulada *Emotional Intelligence* en el que afirman:

Definimos la Inteligencia Emocional como un subconjunto de la inteligencia social que compromete la habilidad para admitir las sensaciones de las emociones tanto propios como ajenos, discriminar

entre ellos y usar esa información para orientar el pensamiento y las acciones. (p. 185)

Conforme siguieron avanzando en sus investigaciones también Mayer, Brackett, & Salovey, (2004) redefinían la Inteligencia Emocional como “la habilidad y capacidad para reconocer las emociones, acceder a ellas y producir situaciones emocionales que apoyen a la cognición comprender las emociones y fomentar el desarrollo emocional y cognitivo” (p. 31).

Mayer *et al* (2004) Describieron las siguientes habilidades:

- La habilidad de percibir con precisión, dar valor y expresar las emociones.
- La habilidad para acceder y/o generar sentimientos que facilitan el pensamiento.
- La habilidad para comprender las emociones y el conocimiento emocional.
- La habilidad para regular las emociones promoviendo un desarrollo emocional y cognitivo.

Salovey y Mayer (2000) contaron con Caruso como colaborador quien era asesor comercial, estos autores concluyen con otra definición; consideran que la Inteligencia Emocional debería estar comprendida como: la habilidad para percibir y expresar las emociones, asimilarlas en el raciocinio, comprender y pensar a través de estos, y regularlas tanto en nosotros mismos como en los demás (p. 396)

Cooper y Sawaf (1998) que el individuo debe tener la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente las emociones como fuente de energía humana e influencia. A su vez la Inteligencia Emocional necesita que aprendamos a reconocer y comprender nuestros propios sentimientos y de los demás de manera apropiada respondiendo de manera eficaz, utilizando la información y la fuente de energía de las emociones en nuestra diario convivir (p. 14).

Baron (1997), define la inteligencia emocional como un conjunto de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas que representan un grupo de capacidades utilizados para conducir las diferentes circunstancias de la vida de una manera eficaz (p. 36)

Finalizando las aseveraciones hechas por el autor, utiliza el termino éxito para relacionarlo con la capacidad para el desarrollo, más que en el desarrollo en sí (por ejemplo, el energía para tener éxito, mas que el éxito en sí) orientado más al desarrollo que a los resultados (p. 22).

En esta parte de la descripción se utiliza el marco conceptual de los componentes y subcomponentes según Baron de acuerdo al manual técnico traducido y adaptado para su uso en el Perú del año 2000, que a continuación se detalla:

### **Escala Compuesta intrapersonal (CERA)**

Ugarriza (2001), realizó una descripción de las escalas denominándolas componentes; en esta área enumera a los cinco subcomponentes: comprensión emocional de sí mismo, seguridad, autoestima, autorrealización e independencia (p. 133).

Abanto, higuera y cueto (2000), la escala intrapersonal avalúa el yo interior. Las conclusiones con niveles altos en esta escala compuesta del CERA indican individuos que están en relación con sus sentimientos, se sienten bien acerca de sí mismos y se sienten positivos en lo que se están haciendo (p. 42).

- Conocimiento Emocional de Sí mismo (CM).- Capacidad de la persona de conocer sus propios sentimientos. Sabe la diferencia entre sentimiento y emoción entiende qué ocasionó esas sensaciones.
- Seguridad (SE).- La capacidad de protegerse en sus propios derechos habilidad de manifestar sus propios sentimientos así como su credo y sus elementos cognitivos.
- Autoestima (AE).- Es la capacidad de reconocer y aceptar los puntos fuertes y débiles de ellos mismo respetándose y aceptándose; considerándose una buena persona.
- Autorrealización (AR).- Capacidad que tiene la persona por sí misma para lograr de manera efectiva sus objetivos y sus aspiraciones desarrollando

talentos, habilidades y aptitudes que permite amplificar sus propias habilidades potenciales.

- Independencia (IN).- Habilidad o cualidad que posee el individuo para conducirse así mismo en su manera de pensar de actuar sintiendo libertad al decidir cosas importantes; pueden buscar consejo de otras personas para tomar varias decisiones lo cual no es necesariamente dependencia.

### **Escala Compuesta interpersonal (CEER)**

Ugarriza (2001) ésta investigadora mencionó los siguientes componentes: Relaciones interpersonales, responsabilidad con la sociedad y empatía (p.133).

Abanto *et al* (2000), La escala interpersonal CEER evalúa a personas que se responsabilizan y adquieren un buen nivel de confianza llegando a obtener buenas prácticas sociales; Los resultados altos, son características de individuos que conocen, interactúan y se vinculan muy bien con las otras personas. Estos individuos se desarrollan bien en trabajos que demandan el trato con otros grupos de personas y en el desarrollo de trabajo en equipo (p, 43).

- Relaciones interpersonales (RI).- Capacidad de la persona para interaccionar con grupos de personas en diferentes contextos con capacidades de entregar afecto y saber recepcionar afecto. Estas personas son carismáticas y poseen la capacidad de conservar vínculos mutuamente satisfactorias y agradables.
- Responsabilidad social (RS).- Capacidad de demostrar compromiso, cooperación es un miembro contribuyente ya sea como persona o como integrante de algún grupo poseedora de una genuina preocupación por los demás.
- Empatía (EM).- Capacidad afectiva para comprender y apreciar las sensaciones ajenas especialmente en lo que sienten los demás.

### **Escala Compuesta de adaptabilidad (CEAD)**

Abanto *et al* (2000), la escala de adaptabilidad CEAD declara cuán exitosa es un humano para acondicionarse a las exigencias del entorno, dimensionando y lidiando de manera efectiva los estados tensionales (p. 43)

- Solución de problemas (SP).- Capacidad para solucionar problemas paso a paso, utilizando una metodología que busca la implementación de soluciones eficaces.
- Prueba de la realidad (PR).- Capacidad para diferenciar entre lo que existe y lo que no existe.
- Flexibilidad (FL).- Son individuos que no presentan inconvenientes en situaciones o circunstancias que requieren la adaptación de manera fácil, personas que se acomodan a condiciones cambiantes.

### **Escala Compuesta del manejo de la Tensión (CEMT)**

Abanto *et al* (2000), los resultados altos en la escala del manejo de la tensión CEMT describe a individuos con capacidad de hacer frente a la tensión sin desmoronarse o perder el control. Son por lo general calmados, rara vez impulsivos y trabajan muy bien bajo presión (p. 43)

- Tolerancia a la tensión (TT).- Capacidad para hacer frente con efectividad a situaciones que generen estrés.
- Control de los impulsos (CI).- Capacidad para equilibrar o postergar sensaciones o emociones que permiten al individuo estar sereno controlando la hostilidad, el acoso, la agresión y la conducta irresponsable.

### **Escala Compuesta del estado de Ánimo general (CEAG)**

Abanto *et al* (2000), Las sub escalas de esta escala del estado de ánimo general CEAG son la felicidad y el optimismo.

- Felicidad (FE).- Capacidad que demuestra el individuo para sentirse plenamente satisfecho consigo mismo y con las otras personas de su entorno.
- Optimismo (OP).- Capacidad y habilidad para estar disponible con tendencia a mantener una actitud positiva que por lo general está en control de las sensaciones negativas.

## **1.4 Formulación del problema**

### **Problema General**

¿Cuál es el nivel general de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz - 2018?

**Problema Específico 1.**

- ¿Cuál es el nivel de la escala compuesta intrapersonal de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz - 2018?

**Problema Específico 2.**

- ¿Cuál es el nivel de la escala compuesta interpersonal de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz - 2018?

**Problema Específico 3.**

- ¿Cuál es el nivel de la escala compuesta de adaptabilidad de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz - 2018?

**Problema Específico 4.**

- ¿Cuál es el nivel de la escala compuesta del manejo de la tensión de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz - 2018?

**Problema Específico 5.**

- ¿Cuál es el nivel de la escala compuesta del estado de ánimo en general de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz - 2018?

## **1.5 Justificación del estudio**

### **1.5.1 Justificación teórica**

Esta investigación se realizó con el propósito de aportar conocimiento sobre la realidad de la inteligencia emocional de los trabajadores del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP 2018, asimismo generar reflexión sobre las habilidades que se necesita para la atención de calidad de los pacientes.

### **1.5.2 Justificación práctica**

Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de brindar atención con calidez, cordialidad a pacientes que acuden a los servicios de toma de muestras del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP “Luis Nicasio Sáenz”. Los resultados de esta investigación podrá permitir la toma de decisiones en los cuales los profesionales pueden desarrollar habilidades en talleres y programas que les permitirá realizar una labor con mejor desempeño.

### **1.5.3 Justificación metodológica**

La aplicación de la encuesta para determinar la inteligencia emocional el inventario de BarOn fue validada en el Perú para determinar las capacidades de la Inteligencia Emocional de cada persona, dicho cuestionario demostró confiabilidad para esta investigación y también servirá para futuros estudios o trabajos de investigación en nuestro hospital y otras instituciones.

## **1.6 Hipótesis**

### **Hipótesis general**

El nivel general de Inteligencia Emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 es baja.

### **Hipótesis específica 1.**

- El nivel de la escala compuesta intrapersonal de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 es alta.

### **Hipótesis específica 2.**

- El nivel de la escala compuesta interpersonal de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 es baja.

### **Hipótesis específica 3.**

- El nivel de la escala compuesta de la adaptabilidad de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 es alta.

### **Hipótesis específica 4.**

- El nivel de la escala compuesta del manejo de la tensión de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 es promedio.

#### **Hipótesis específica 5.**

- El nivel de la escala compuesta del estado de ánimo en general de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 es promedio.

### **1.7 Objetivos**

#### **Objetivo general**

Determinar el nivel general de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018

#### **Objetivo específico 1.**

- Determinar el nivel de la escala compuesta intrapersonal de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

#### **Objetivo específico 2.**

- Determinar el nivel de la escala compuesta interpersonal del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

#### **Objetivo específico 3.**

- Determinar el nivel de la escala compuesta de adaptabilidad de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

#### **Objetivo específico 4.**

- Determinar el nivel de la escala compuesta del manejo de la tensión de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

#### **Objetivo específico 5.**

- Determinar el nivel de la escala compuesta del estado de ánimo en general de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

## **II. Método**

## 2.1 Diseño de investigación

El diseño de este trabajo es no experimental porque la reunión de información del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz fue sin manipulación de la variable a través de la encuesta, que de acuerdo con Hernandez, Fernández, y Baptista. (2014): La investigación no experimental no permite manipular las variables como las encuestas de opinión, los estudios ex post-facto retrospectivos y prospectivos, etc. (p. 152).

Luego, Hernández *et al* (2014) respecto al corte Transversal manifestaron que: Los diseños de investigación transversal recogen información en un único momento. La intención es representar las cualidades de las variables analizando su incidencia e interrelación en un espacio de tiempo dado. (p. 154)

### Método de investigación

El método empleado en la presente tesis de investigación fue hipotético deductivo, que según Bernal (2006), es un método que parte de unas afirmaciones en calidad de hipótesis y busca contradecir, refutar o aceptar tales hipótesis deduciendo de ellas, conclusiones que se deben comparar con los hechos (p. 56).

Este método cumplió con el procedimiento porque parte de un dilema con una posible respuesta que fue la hipótesis, para lo cual fue necesario verificar la literatura existente ya que una vez obtenida los resultados se contrastó la hipótesis planteada para llegar a conclusiones.

### Enfoque

Cuantitativo, según Hernández *et al* (2016), emplea la acumulación de datos para comprobar hipótesis en base al cálculo numérico y el análisis estadístico, con la finalidad de fundar pautas de comportamiento y demostrar teorías (p. 4).

### Tipo de investigación

Básico, según Sánchez y Reyes (2006) quienes definieron como pura o fundamental porque lleva a la exploración de conocimientos nuevos. Mantiene el interés de juntar información de la realidad para nutrir el conocimiento de la ciencia (p. 36). En este trabajo se aplicó el instrumento de Baron siendo un inventario que permitió la recolección de información en su estado natural que a partir de ello se determinó los conocimientos que hoy se conocen.

### **Nivel de investigación**

Descriptivo, porque se define las propiedades de la variable de este trabajo por niveles tal como sostuvieron Hernández et al (2016) se busca especificar las particularidades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro suceso que se someta a un análisis (p. 92).

## **2.2 Variable, operacionalización**

### **Variable: Inteligencia emocional**

Según Baron, (1997) expone que la inteligencia emocional es inmediata, tiene un funcionamiento táctico compuesto por un grupo de capacidades o habilidades que el sujeto emocionalmente preparado puede lograr. Trata del entendimiento de uno mismo, entendimiento de los demás, la forma en relacionarse con los demás en la sociedad, como se adapta a situaciones o entornos nuevos y los estados anímicos en general que influyen en nuestra habilidad para confrontar las demandas y presiones del medio ambiente (p. 36).

En el laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz 2018 trabajan profesionales de la salud constituida por personal policial y personal de servicios quienes ostentan un grado jerárquico.

En el caso de oficiales en dos categorías, oficiales policiales, oficiales de servicio, en el caso de suboficiales en dos categorías, suboficiales policiales y suboficiales de servicios.

La incorporación del personal de la PNP se rige de acuerdo a la formación académica; el personal oficial policial recibió una formación en el Centro de Formación Profesional de la Sanidad PNP, los oficiales de servicios son profesionales universitarios colegiados que se asimilan de acuerdo a las especialidades y necesidades del servicio. En los suboficiales siguen el mismo orden de formación los suboficiales se forman en las escuelas técnico superiores de la PNP y los suboficiales de servicios son técnicos que se asimilan de acuerdo a las necesidades y especialidades de servicio de la PNP.

El laboratorio del Complejo Hospitalario PNP está conformado por un equipo multidisciplinario (médicos patólogos, tecnólogos médicos en laboratorio clínico, biólogos, laboratoristas personal policial y técnicos en laboratorio) que atienden las 24 horas del día, los 365 días del año en las áreas de laboratorio central, hospitalizados y emergencias- shock trauma.

Tabla 01

*Inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	ESCALA
Inteligencia Emocional	Escala Compuesta Intrapersonal	Conocimiento emocional de sí mismo	7,9,23,35,52,63,88,116	Escala tipo Likert 1.Rara vez o nunca es mi caso 2.Pocas veces es mi caso 3.A veces es mi caso 4.Muchas veces es mi caso 5.Con mucha frecuencia o siempre es mi caso
		Seguridad	22,37,67,82,96,111,126	
		Autoestima	11,24,40,56,70,85,100,114,129	
	Escala Compuesta Interpersonal	Autorrealización	6,21,36,51,66,81,95,110,125	
		Independencia	3,19,32,48,92,107,121	
		Relaciones interpersonales	10,23,31,39,55,62,69,84,99,113,128	
	Escala Compuesta de Adaptabilidad	Responsabilidad social	16,30,46,61,72,76,90,98,104,119	
		Empatía	18,44,55,61,72,98,119,124	
		Solución de problemas	1,15,29,45,60,75,89,118	
	Escala Compuesta del manejo de la tensión	Prueba de la realidad	8,35,38,53,68,83,88,97,112,127	
		Flexibilidad	14,28,43,59,74,87,103,131	
		Tolerancia a la tensión	4,20,33,49,64,78,93,108,122	
	Escala Compuesta del estado del ánimo en general	Control de los impulsos	13,27,42,58,73,86,102,117,130	
Felicidad		2,17,31,47,62,77,91,105,120		
		Optimismo	11,20,26,54,80,106,108,132	

Fuente: *Elaboración propia.*

## 2.3 Población y muestra

### 2.3.1 Población

Como indicaron, Hernandez *et al.* (2016), se denomina población a aquel grupo de todos los casos o unidades que coinciden con determinadas especificaciones. Las poblaciones deben posicionarse claramente por sus particularidades de contenido, capacidad, lugar, espacio, periodo y tiempo (174).

La población estuvo conformada por todo el personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018, entre profesionales Oficiales policiales, oficiales de servicios, suboficiales policiales y suboficiales asistenciales. La población lo conformaron todos los trabajadores que laboraron durante el mes de Diciembre 2018, constituida por un total de 55 personas. Cuyas edades promedio fueron de 26 a 62 años, de sexo masculino y femenino que estuvieron de acuerdo en rellenar la encuesta.

Para este trabajo de investigación se incluyó al universo de la población, el total del personal que se encontró laborando en el mes de Diciembre del 2018 constituida por 55 trabajadores; por lo tanto para fines de este trabajo no se obtuvo una muestra.

Tabla 02

*Descripción de la población de la investigación.*

<b>Grado</b>	<b>N°</b>
Coronel	01
Comandante	10
Mayor	04
Capitán	04
Sub oficial superior	02
Sub oficial Brigadier	08
Sub oficial Técnico Primera	07
Sub oficial Técnico Segunda	02
Sub oficial Primera	01
Sub oficial Segunda	05
Sub oficial Tercera	11

*Fuente: Oficina de la Jefatura del Departamento de Patología Clínica CH PNP LNS.*

Tabla 3

*Descripción de la muestra de la investigación por grados PNP equivalentes a profesiones académicas en el momento de la aplicación de la encuesta.*

<b>Cargo</b>	<b>N°</b>
Coronel médico	01
Comandante medico	01
Comandante tecnólogo médico	01
Comandante laboratorista	08
Mayor medico	01
Mayor laboratorista	03
Capitán Tecnólogo Médico	03
Capitán Biólogo	01
Sub oficial superior auxiliar de laboratorio	01
Sub oficial superior PNP	01
Sub oficial Brigadier Mecnógrafo	01
Sub oficial Brigadier Auxiliar enfermero	01
Sub oficial Brigadier Auxiliar de laboratorio	05
Sub oficial Brigadier PNP	01
Sub oficial Técnico Primera PNP	04
Sub oficial Técnico Primera Auxiliar de laboratorio	03
Sub oficial Técnico Segunda PNP	01
Sub oficial Técnico Segunda Auxiliar de laboratorio	01
Sub oficial de Primera PNP	01
Sub oficial de Tercera PNP	02
Sub oficial de Segunda de Servicios Técnico en laboratorio	04
Sub oficial de Segunda de Servicios Técnico en enfermería	01
Sub oficial de Tercera de Servicios Técnico en laboratorio	09

*Fuente: Elaboración propia*

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnicas**

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta, suministrada a los trabajadores que cumplieron con los criterios de inclusión en la investigación.

El instrumento utilizado fue el inventario de Inteligencia Emocional de Reuven Baron ICE validado por Ugarriza y pajares (2001), para la realidad peruana; el que fue aplicado al personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

#### **2.4.1.1 Criterios de inclusión**

- Personal asistencial que firmó el consentimiento informado para el desarrollo del cuestionario.
- Personal que realiza la parte asistencial en el laboratorio del Complejo Hospitalario PNP “Luis N. Sáenz” 2018.
- Personal que labora en las tres áreas (ambulatorios ó pre analíticos, hospitalizados y emergencias).

#### 2.4.1.2 Criterios de exclusión

- Personal que se encontraba de vacaciones en el mes de Diciembre del 2018.
- Personal que no deseaba participar en la encuesta.
- Personal que retuvo por más de 3 días la encuesta en su poder.
- Personal policial administrativo.
- Resultados considerados no validos si un 6% u 8 ítems fueron omitidos.

#### 2.4.2. Instrumento de recolección de datos

Para determinar la inteligencia emocional se utilizó el inventario del cociente emocional de Baron, validado para la realidad nacional el año 2001 por Ugarriza. Esta encuesta permite determinar la inteligencia emocional de la persona media en sus cinco componentes posee 133 preguntas distribuidas en 5 escalas compuestas.

#### Ficha técnica

Nombre original	: EQi-YV BarOn <i>Emotional Quotient Inventory</i>
Autor	: Reuven Baron
Procedencia	: Toronto, Canadá
Adaptación peruana	: Nelly Ugarriza Chávez y Liz Pajares Del Aguila
Administración	: Individual o colectiva.
Formas	: Completa
Duración	: 20 a 25 minutos.
Aplicación	: Personal asistencial de 26 a más de 60 años.
Puntuación	: Calificación con programa Excel y SPSS v. 22
Significación	: Evaluación de las habilidades emocionales y sociales. Tipificación: Baremos estadísticos
Usos	: De investigación, social, psicológico en grupos,

organizaciones, y cualquier profesión.

Tabla 4

*Pautas interpretativas de los resultados de las escalas del ICE de Baron.*

<b>Resultado Estándar</b>	<b>Pautas Interpretativas</b>
130 o más	Marcadamente alta. Capacidad emocional inusualmente bien desarrollada.
120 – 129	Muy alta. Capacidad emocional extremadamente bien desarrollada.
110 -119	Alta. Capacidad emocional bien desarrollada.
90 – 109	Promedio. Capacidad emocional adecuada.
80 – 89	Baja. Capacidad emocional subdesarrollada, necesita mejorar.
70 -79	Muy baja. Capacidad emocional extremadamente subdesarrollada, necesita mejorar.
Por debajo de 70	Marcadamente Baja. Capacidad emocional inusualmente deteriorada, necesita mejorar.

*Fuente: Inventario de cociente emocional de Baron - Manual Técnico.*

### **Validez del instrumento**

El éxito de una encuesta es probar si evalúa aquello para lo cual fue diseñado. Para el inventario de BarOn se centralizó en dos asuntos importantes la validez del constructo y la multidimensionalidad de las escalas compuestas de la Inteligencia Emocional llevada a cabo por Ugarriza y Pajares el año 2001 para la normativa peruana formada por una muestra de más de 2200 personas que fueron evaluados con edades entre 15 y 59 años de edad de Lima Metropolitana, en ese entonces se utilizó la base de datos de la Encuesta Nacional de Hogares para conocer su distribución porcentual de edades ENAHO (INEI, 1999).

La prueba chi-cuadrado para verificar el ajuste del modelo resultó significativo igual a 540.081 con Grados de libertad=5 y un Valor  $p= 0.000$  (p. 148).

### **Confiabilidad del instrumento**

Para determinar cuan consistente es el inventario de Baron que permite medir lo que supuestamente debe medir se realizaron dos tipos básicos de estudios sobre la confiabilidad del ICE la consistencia interna y confiabilidad de la reprobación.

Por un lado a la confiabilidad interna se le atribuye al nivel en el que cada uno de los ítems de una escala compuesta particular mide la misma construcción apoyándose en el estadístico de Alfa de Cronbach.

Hernandez, *et al* (2014) mencionan que la consistencia interna para las subescalas se basaron en siete muestras de la población. Se encontraron niveles altos de Alfa de Cronbach para todas las subescalas con una subescala de Responsabilidad Social de 0.69 bajo a uno alto como el de Autoestima representado con un 0.89 y una consistencia interna de 0.76 en su promedio Estos valores representan una muy buena confiabilidad a pesar que los procedimientos de confiabilidad interna mantienen una tendencia a subestimar la Confiabilidad Real.

La consistencia interna fue medida por el alfa de Cronbach, cuyo índice osciló en 0.93 para la CE Total; entre .77 y .91 para los componentes de las escalas compuestas del ICE y entre .48 y .85 entre los subcomponentes de las escalas compuestas del ICE. Su validez se ha centrado en dos temas vitales: la validez de constructo del inventario y la multidimensionalidad de las diversas escalas.

#### **2.4.4 Confiabilidad mediante la prueba piloto**

Kerlinger y Lee (2002), mencionan que la confiabilidad es el nivel en el que un instrumento arroja resultados consistentes y coherentes, es decir que si se aplicara a los mismos individuos otra vez producirían los mismos resultados (p. 75). Para este propósito se realizó una prueba piloto con 20 personas quienes laboran en el laboratorio del Hospital Geriátrico PNP San José, luego se procesa los datos obtenidos en una hoja de Excell y el programa de SPSS versión 22 coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach arrojando resultados de alta confiabilidad, tal como se muestra en la tabla 05.

Tabla 5

#### *Estadísticas de fiabilidad de la prueba piloto*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,970	20

*Fuente: elaboración propia*

#### **2.4.5 Métodos de análisis de datos**

La información recolectada se trató con la estadística que permite obtener información útil para llegar a conclusiones y así a la toma de decisiones. Se empleó el análisis de datos descriptivos, análisis de comparación y análisis de correlación con la finalidad de contrastar las hipótesis planteadas, teniendo la característica de la variable y la naturaleza del instrumento.

#### **2.4.6. Aspectos éticos**

En el presente estudio se ha tenido la consideración fundamentado en principios éticos. Manteniendo el anonimato de los participantes en la recolección de información. No se juzgó las respuestas de los encuestados por ningún motivo.

### **III. Resultados**

### 3.1 Resultados descriptivos

#### D1: Escala compuesta intrapersonal por sexo

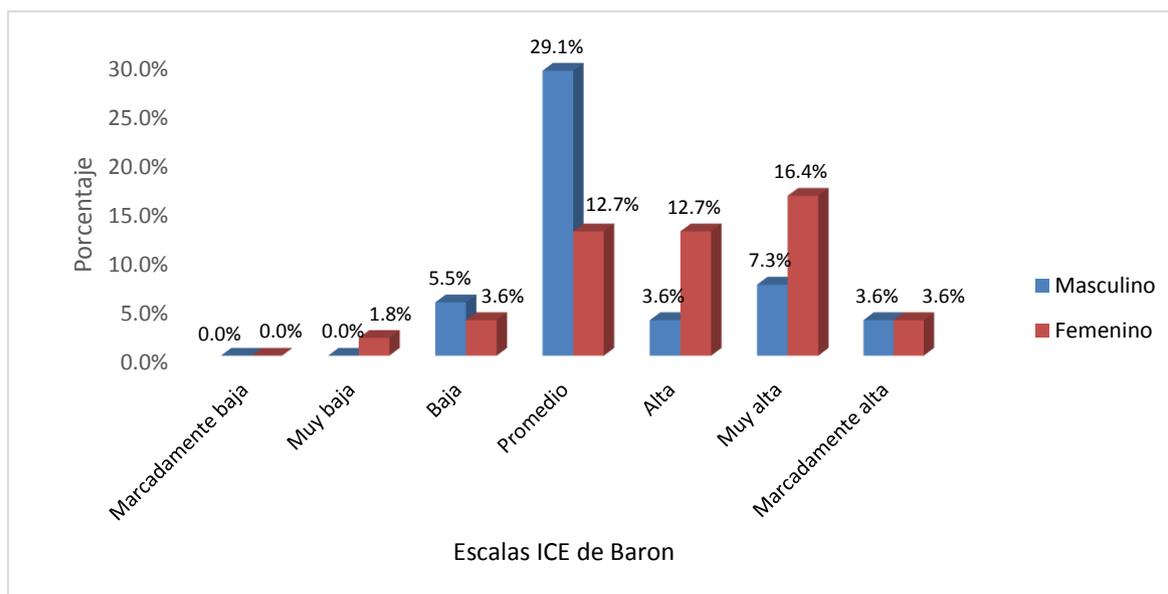
Tabla 6

*Escala compuesta intrapersonal por sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.*

		Masculino		Femenino	
		N	%	N	%
D1: ESCALA COMPUESTA INTRAPERSONAL	Marcadamente baja	0	0.0%	0	0.0%
	Muy baja	0	0.0%	1	1.8%
	Baja	3	5.5%	2	3.6%
	Promedio	16	29.1%	7	12.7%
	Alta	2	3.6%	7	12.7%
	Muy alta	4	7.3%	9	16.4%
	Marcadamente alta	2	3.6%	2	3.6%

*Fuente: Elaboración propia.*

En la Tabla N°06 se visualiza que el 29.1% de los varones manifiestan que el nivel de la escala compuesta intrapersonal de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 es Promedio, mientras que el 16.4% de las mujeres manifiestan que es Muy alta. Lo que se corrobora en la figura N° 01.



*Figura 1. Escala compuesta intrapersonal por sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.*

### D1: Escala compuesta intrapersonal por tiempo de servicio

Tabla 7

*Escala compuesta intrapersonal por tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.*

		Tiempo de servicio (años)					
		1 - 12		13 - 22		Mayor de 22	
		N	%	N	%	N	%
D1: ESCALA COMPUESTA INTRAPERSONAL	Marcadamente baja	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Muy baja	0	0.0%	1	1.8%	0	0.0%
	Baja	3	5.5%	0	0.0%	2	3.6%
	Promedio	5	9.1%	0	0.0%	18	32.7%
	Alta	3	5.5%	1	1.8%	5	9.1%
	Muy alta	8	14.5%	1	1.8%	4	7.3%
	Marcadamente alta	4	7.3%	0	0.0%	0	0.0%

Fuente: *Elaboración propia.*

En la Tabla N°07 se puede observar que el 14.5% del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 cuyo tiempo de servicio es de 1 a 12 años manifiestan que el nivel de la escala compuesta intrapersonal de la inteligencia emocional es Muy alta, mientras que el 32.7% del personal que tienen mayor a 22 años de servicio indican que es Promedio. Lo que se corrobora en la figura N° 02.

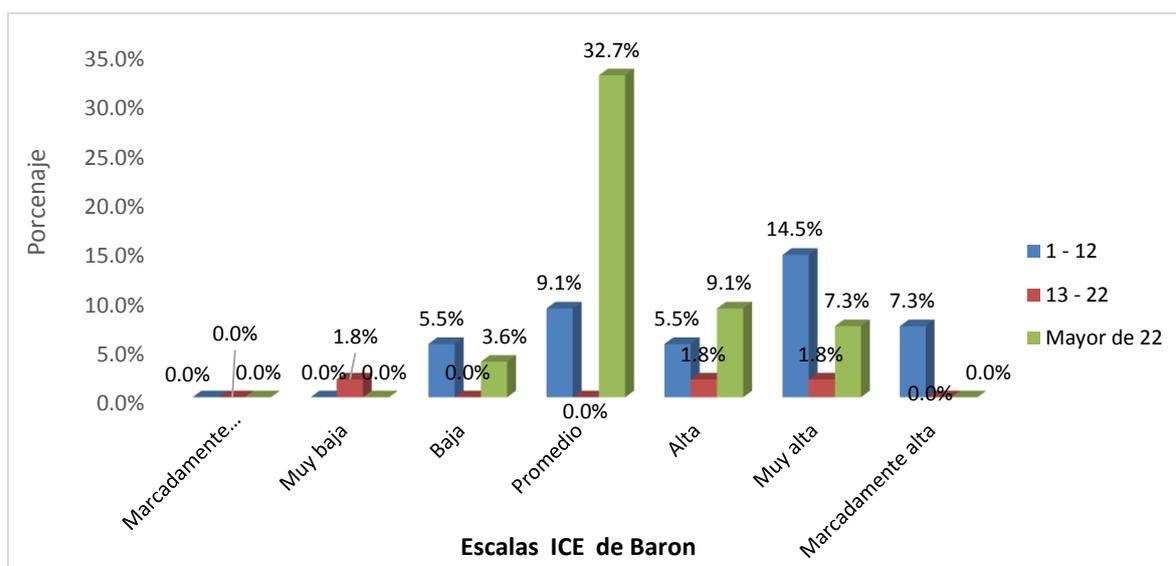


Figura 2. Escala compuesta intrapersonal por tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

### D1: Escala compuesta intrapersonal por edad

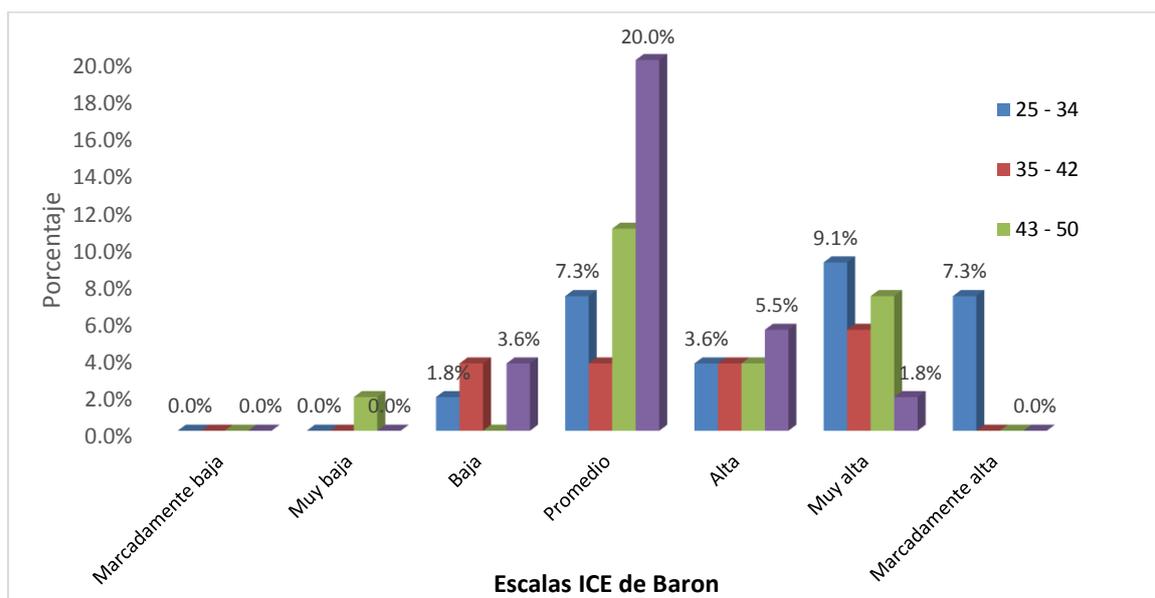
Tabla 8

*Escala compuesta intrapersonal por edad de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.*

		Edad (Años)							
		25 - 34		35 - 42		43 - 50		Mayores de 50	
		N	%	N	%	N	%	N	%
D1: ESCALA COMPUESTA INTRAPERSONAL	Marcadamente baja	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Muy baja	0	0.0%	0	0.0%	1	1.8%	0	0.0%
	Baja	1	1.8%	2	3.6%	0	0.0%	2	3.6%
	Promedio	4	7.3%	2	3.6%	6	10.9%	11	20.0%
	Alta	2	3.6%	2	3.6%	2	3.6%	3	5.5%
	Muy alta	5	9.1%	3	5.5%	4	7.3%	1	1.8%
	Marcadamente alta	4	7.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

*Fuente: Elaboración propia.*

En la Tabla N°08 se puede observar que el 9.1% del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 cuyas edades están entre 25 y 34 años manifiestan que el nivel de la escala compuesta intrapersonal de la inteligencia emocional es Muy alta, mientras que el 10.9% del personal que tienen entre 43 y 50 años y 20% de los que son mayores a 50 años indican que el nivel es Promedio. Lo que se corrobora en la figura N° 03.



*Figura 3. Escala compuesta intrapersonal por edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.*

**D2: Escala compuesta interpersonal por sexo**

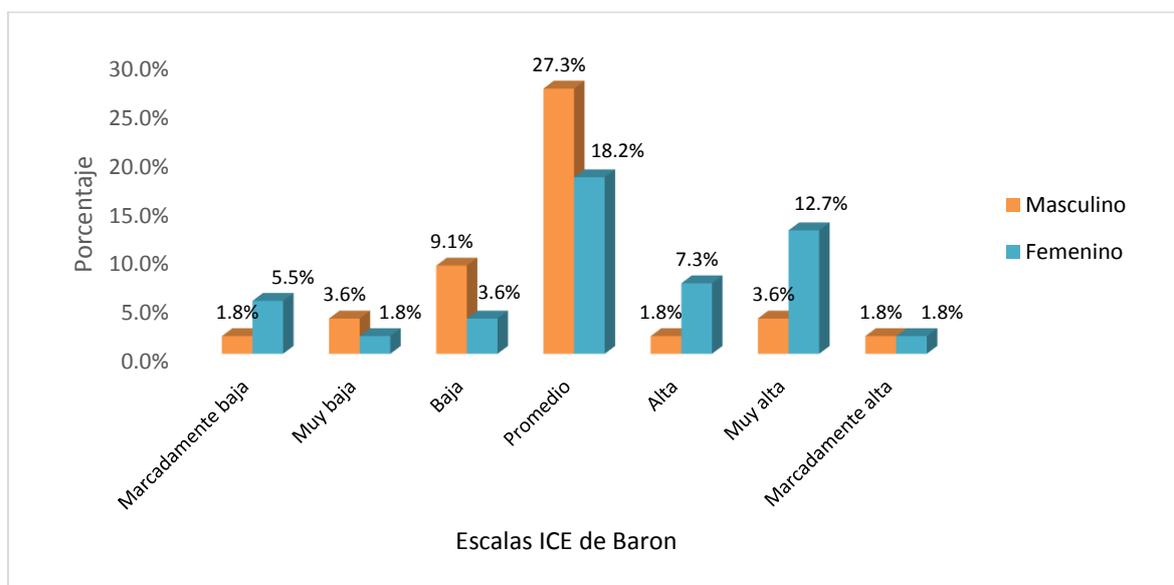
Tabla 9

*Escala compuesta interpersonal por sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.*

		Sexo			
		Masculino		Femenino	
		N	%	N	%
D2: ESCALA COMPUESTA INTERPERSONAL	Marcadamente baja	1	1.8%	3	5.5%
	Muy baja	2	3.6%	1	1.8%
	Baja	5	9.1%	2	3.6%
	Promedio	15	27.3%	10	18.2%
	Alta	1	1.8%	4	7.3%
	Muy alta	2	3.6%	7	12.7%
	Marcadamente alta	1	1.8%	1	1.8%

*Fuente: Elaboración propia*

En la Tabla N°09 se visualiza que el 27.3% de varones y el 18.2% de mujeres manifiestan que el nivel de la escala compuesta interpersonal de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 es Promedio, corroborándose en la figura N° 04.



*Figura 4. Escala compuesta interpersonal por sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.*

**D2: Escala compuesta interpersonal por tiempo de servicio**

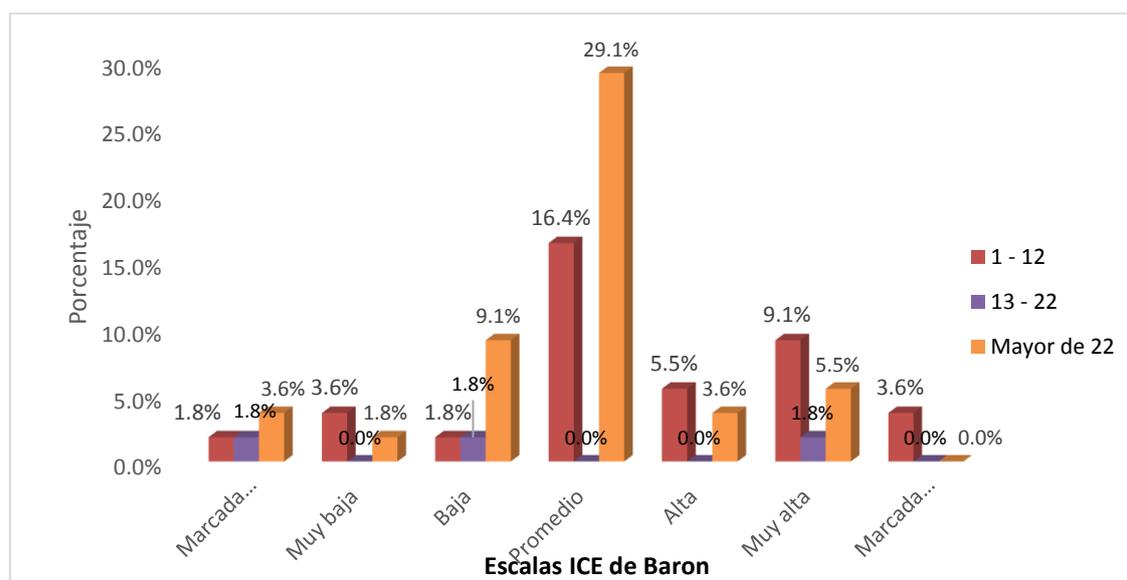
Tabla 10

*Escala compuesta interpersonal por tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.*

		Tiempo de servicio (años)					
		1 - 12		13 - 22		Mayor de 22	
		N	%	N	%	N	%
D2: ESCALA COMPUESTA INTERPERSONAL	Marcadamente baja	1	1.8%	1	1.8%	2	3.6%
	Muy baja	2	3.6%	0	0.0%	1	1.8%
	Baja	1	1.8%	1	1.8%	5	9.1%
	Promedio	9	16.4%	0	0.0%	16	29.1%
	Alta	3	5.5%	0	0.0%	2	3.6%
	Muy alta	5	9.1%	1	1.8%	3	5.5%
	Marcadamente alta	2	3.6%	0	0.0%	0	0.0%

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla N°10 se puede observar que el 16.4% del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 cuyo tiempo de servicio es de 1 a 12 años y el 29.1% de los que tienen mayor de 22 años de servicio manifiestan que el nivel de la escala compuesta interpersonal de la inteligencia emocional es Promedio, la misma que se corrobora en la figura N° 05.



**Figura 5.** Escala compuesta interpersonal por tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.  
**D2: Escala compuesta interpersonal por edad**

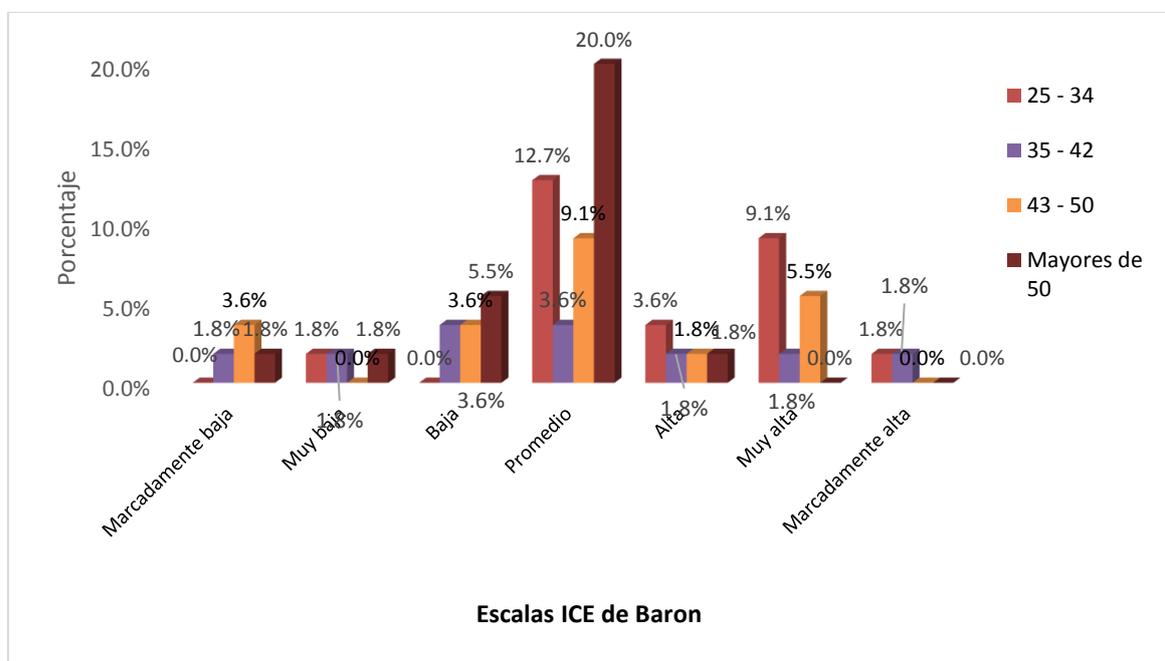
Tabla 11

*Escala compuesta interpersonal por edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.*

		Edad (Años)							
		25 - 34		35 - 42		43 - 50		Mayores de 50	
		N	%	N	%	N	%	N	%
D2: ESCALA COMPUESTA INTERPERSONAL	Marcadamente baja	0	0.0%	1	1.8%	2	3.6%	1	1.8%
	Muy baja	1	1.8%	1	1.8%	0	0.0%	1	1.8%
	Baja	0	0.0%	2	3.6%	2	3.6%	3	5.5%
	Promedio	7	12.7%	2	3.6%	5	9.1%	11	20.0%
	Alta	2	3.6%	1	1.8%	1	1.8%	1	1.8%
	Muy alta	5	9.1%	1	1.8%	3	5.5%	0	0.0%
	Marcadamente alta	1	1.8%	1	1.8%	0	0.0%	0	0.0%

*Fuente: Elaboración propia.*

En la Tabla N°11 observamos que el 12.7% del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 cuyas edades están entre 25 y 34 años y el 20.0% de los que son mayores a 50 años manifiestan que el nivel de la escala compuesta interpersonal de la inteligencia emocional es Promedio, lo que se corrobora en la figura N° 06.



*Figura 6. Escala compuesta interpersonal por edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.*

### **D3: Escala compuesta de adaptabilidad por sexo**

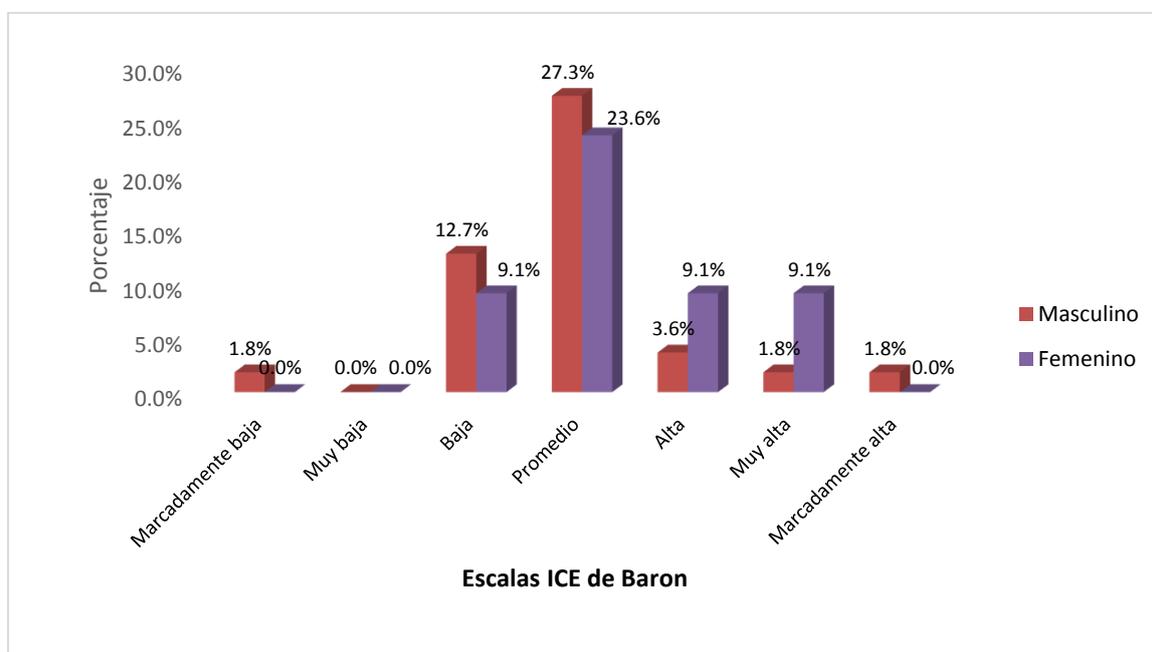
Tabla 12

*Escala compuesta de adaptabilidad por sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.*

		Sexo			
		Masculino		Femenino	
		N	%	N	%
D3: ESCALA COMPUESTA DE ADAPTABILIDAD	Marcadamente baja	1	1.8%	0	0.0%
	Muy baja	0	0.0%	0	0.0%
	Baja	7	12.7%	5	9.1%
	Promedio	15	27.3%	13	23.6%
	Alta	2	3.6%	5	9.1%
	Muy alta	1	1.8%	5	9.1%
	Marcadamente alta	1	1.8%	0	0.0%

*Fuente: Elaboración propia.*

En la Tabla N°12 se visualiza que el 27.3% de varones y el 23.6% de mujeres manifiestan que el nivel de la escala compuesta de adaptabilidad de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 es Promedio, la misma que se visualiza en la figura N° 07.



*Figura 7. Escala compuesta de adaptabilidad por sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.*

**D3: Escala compuesta de adaptabilidad por tiempo de servicio**

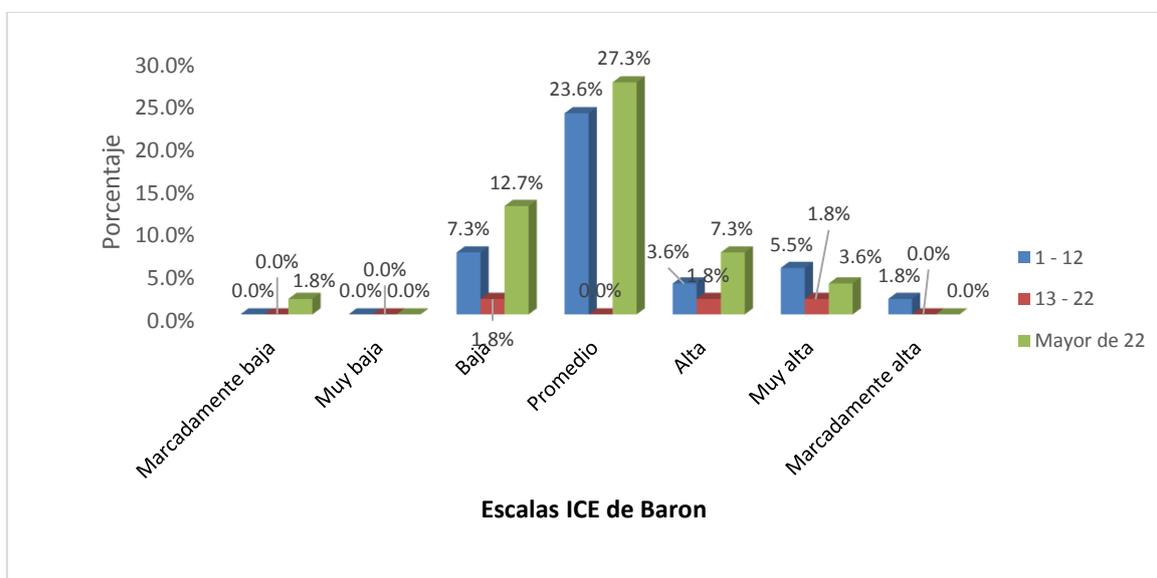
Tabla 13

*Escala compuesta de adaptabilidad por tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.*

		Tiempo de servicio (años)					
		1 - 12		13 - 22		Mayor de 22	
		N	%	N	%	N	%
D3: ESCALA COMPUESTA DE ADAPTABILIDAD	Marcadamente baja	0	0.0%	0	0.0%	1	1.8%
	Muy baja	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Baja	4	7.3%	1	1.8%	7	12.7%
	Promedio	13	23.6%	0	0.0%	15	27.3%
	Alta	2	3.6%	1	1.8%	4	7.3%
	Muy alta	3	5.5%	1	1.8%	2	3.6%
	Marcadamente alta	1	1.8%	0	0.0%	0	0.0%

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla N°13 se puede observar que el 23.6% del personal cuyo tiempo de servicio es de 1 a 12 años y el 27.3% del personal que tienen mayor a 22 años de servicio manifiestan que el nivel de la escala compuesta de adaptabilidad de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 20 es Promedio, corroborándose en la figura N° 08.



**Figura 8.** Escala compuesta de adaptabilidad por tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.  
**D3: Escala compuesta de adaptabilidad por edad**

Tabla 14

*Escala compuesta de adaptabilidad por edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.*

		Edad (Años)							
		25 - 34		35 - 42		43 - 50		Mayores de 50	
		N	%	N	%	N	%	N	%
D3: ESCALA	Marcadamente baja	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.8%
COMPUESTA	Muy baja	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
DE	Baja	3	5.5%	2	3.6%	3	5.5%	4	7.3%
ADAPTABILIDAD	Promedio	9	16.4%	5	9.1%	5	9.1%	9	16.4%
	Alta	1	1.8%	0	0.0%	3	5.5%	3	5.5%
	Muy alta	2	3.6%	2	3.6%	2	3.6%	0	0.0%
	Marcadamente alta	1	1.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla N°14 observamos que el 16.4% del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 cuyas edades están entre 25 y 34 años y mayores a 50 años manifiestan que el nivel de la escala compuesta de adaptabilidad de la inteligencia emocional es Promedio, lo que se corrobora en la figura N° 09.

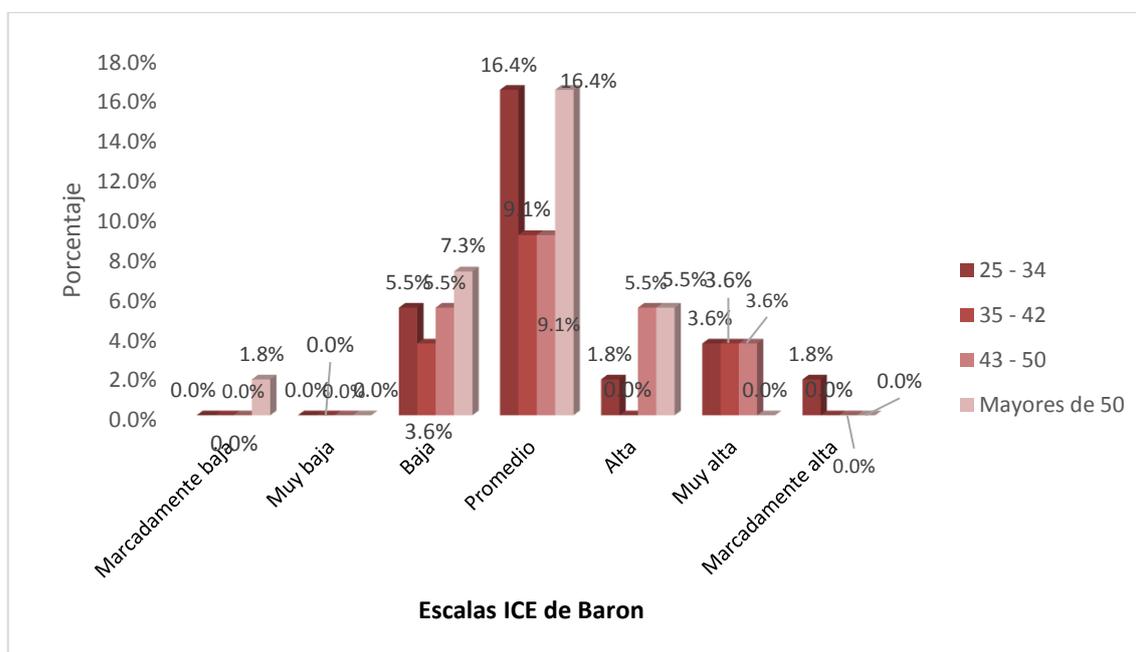


Figura 9. Escala compuesta de adaptabilidad por edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018

**D4: Escala compuesta del manejo de la tensión por sexo**

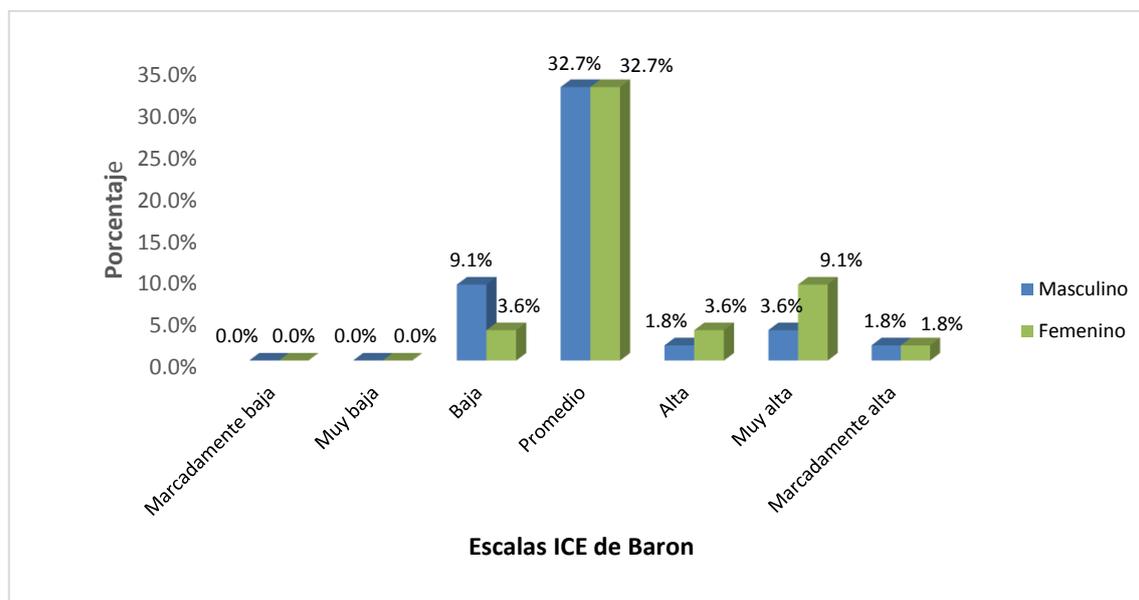
Tabla 15

*Escala compuesta del manejo de la tensión por sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.*

		Sexo			
		Masculino		Femenino	
		N	%	N	%
D4: ESCALA COMPUESTA DE MANEJO DE LA TENSIÓN	Marcadamente baja	0	0.0%	0	0.0%
	Muy baja	0	0.0%	0	0.0%
	Baja	5	9.1%	2	3.6%
	Promedio	18	32.7%	18	32.7%
	Alta	1	1.8%	2	3.6%
	Muy alta	2	3.6%	5	9.1%
	Marcadamente alta	1	1.8%	1	1.8%

*Fuente: Elaboración propia.*

En la Tabla N°15 se visualiza que el 32.7% tanto de varones y mujeres manifiestan que el nivel de la escala compuesta del manejo de tensión de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 es Promedio, corroborándose en la figura N° 10.



*Figura 10. Escala compuesta de manejo de la tensión por sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.*

**D4: Escala compuesta del manejo de la tensión por tiempo de servicio**

Tabla 16

*Escala compuesta del manejo de la tensión por tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.*

		Tiempo de servicio (años)					
		1 - 12		13 - 22		Mayor de 22	
		N	%	N	%	N	%
D4: ESCALA COMPUESTA DE MANEJO DE LA TENSIÓN	Marcadamente baja	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Muy baja	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Baja	4	7.3%	1	1.8%	2	3.6%
	Promedio	12	21.8%	0	0.0%	24	43.6%
	Alta	2	3.6%	0	0.0%	1	1.8%
	Muy alta	3	5.5%	2	3.6%	2	3.6%
	Marcadamente alta	2	3.6%	0	0.0%	0	0.0%

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla N°16 se puede observar que el 21.8% del personal cuyo tiempo de servicio es de 1 a 12 años y el 43.6% del personal que tienen mayor a 22 años de servicio manifiestan que el nivel de la escala compuesta del manejo de tensión de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 20 es Promedio, corroborándose en la figura N° 11.

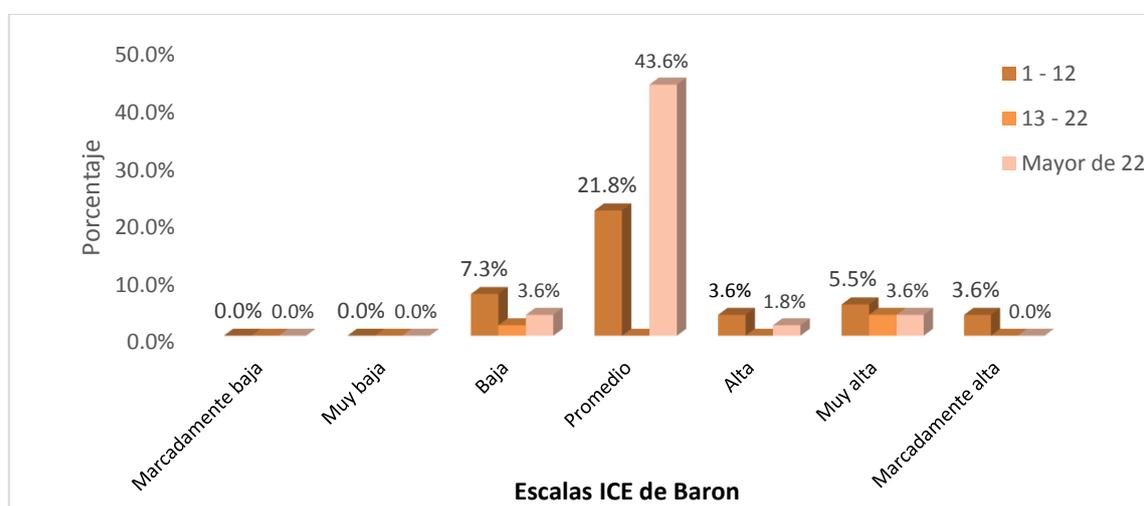


Figura 11. Escala compuesta del manejo de la tensión por tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

**D4: Escala compuesta del manejo de la tensión por edad**

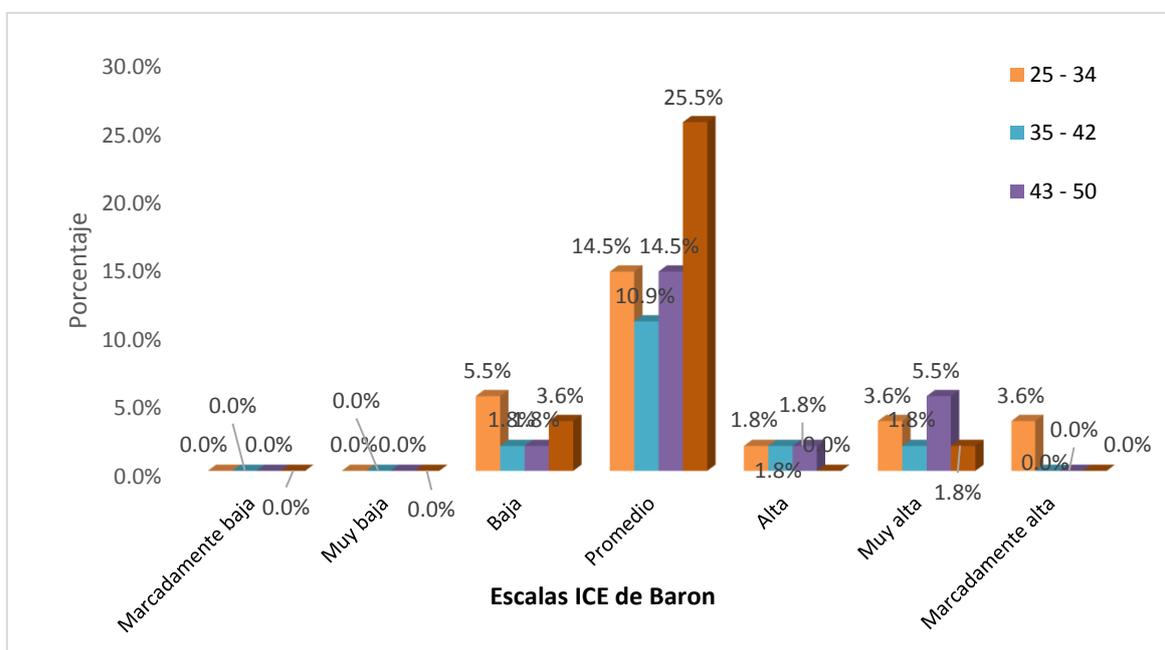
Tabla 17

*Escala compuesta de manejo de la tensión por edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.*

		Edad (Años)							
		25 - 34		35 - 42		43 - 50		Mayores de 50	
		N	%	N	%	N	%	N	%
D4: ESCALA	Marcadamente baja	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
COMPUESTA	Muy baja	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
DE MANEJO DE	Baja	3	5.5%	1	1.8%	1	1.8%	2	3.6%
LA TENSIÓN	Promedio	8	14.5%	6	10.9%	8	14.5%	14	25.5%
	Alta	1	1.8%	1	1.8%	1	1.8%	0	0.0%
	Muy alta	2	3.6%	1	1.8%	3	5.5%	1	1.8%
	Marcadamente alta	2	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

*Fuente: Elaboración propia.*

En la Tabla N°17 observamos que el 14.5% del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 cuyas edades están entre 25 y 34 años y el 25.5% de mayores a 50 años manifiestan que el nivel de la escala compuesta del manejo de la tensión de la inteligencia emocional es Promedio, lo que se corrobora en la figura N° 12.



**Figura 12.** Escala compuesta de manejo de la tensión por edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018

**D5: Escala compuesta del estado de ánimo en general por sexo**

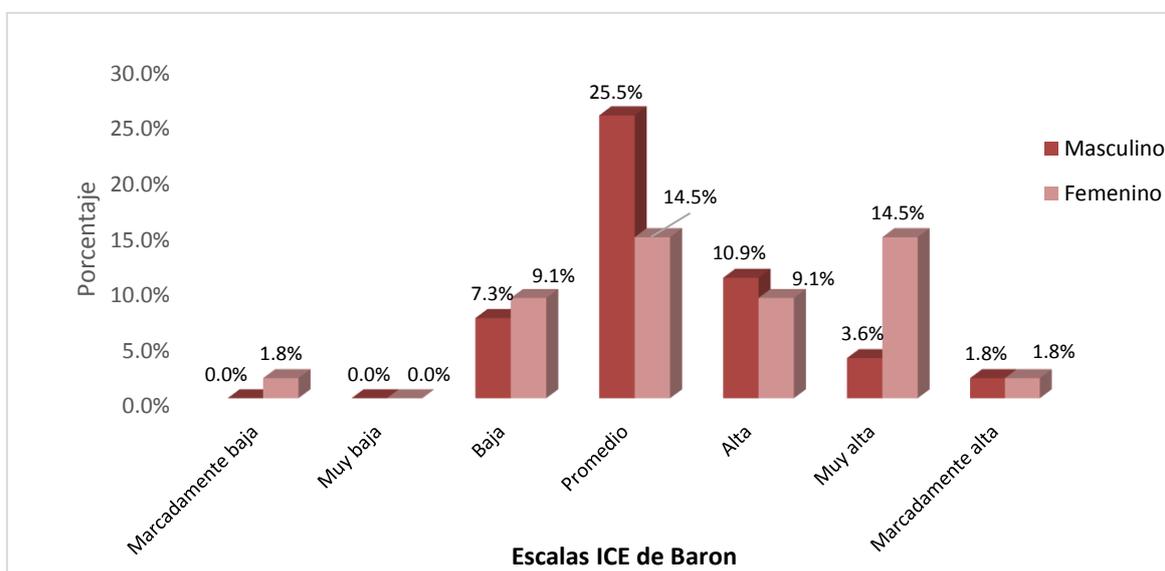
Tabla 18

*Escala compuesta del estado de ánimo en general por sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.*

		Sexo			
		Masculino		Femenino	
		N	%	N	%
D5: ESCALA COMPUESTA DEL ESTADO EN GENERAL	Marcadamente baja	0	0.0%	1	1.8%
	Muy baja	0	0.0%	0	0.0%
	Baja	4	7.3%	5	9.1%
	Promedio	14	25.5%	8	14.5%
	Alta	6	10.9%	5	9.1%
	Muy alta	2	3.6%	8	14.5%
	Marcadamente alta	1	1.8%	1	1.8%

*Fuente: Elaboración propia.*

En la Tabla N°18 podemos observar que el 25.5% de varones y el 14.5% de mujeres manifiestan que el nivel de la escala compuesta del estado de ánimo en general de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 es Promedio, asimismo un 14.5% de mujeres indica que es Muy alta, corroborándose en la figura N° 13.



**Figura 13.** Escala compuesta del estado de ánimo en general por sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.  
**D5: Escala compuesta del estado de ánimo en general por tiempo de servicio**

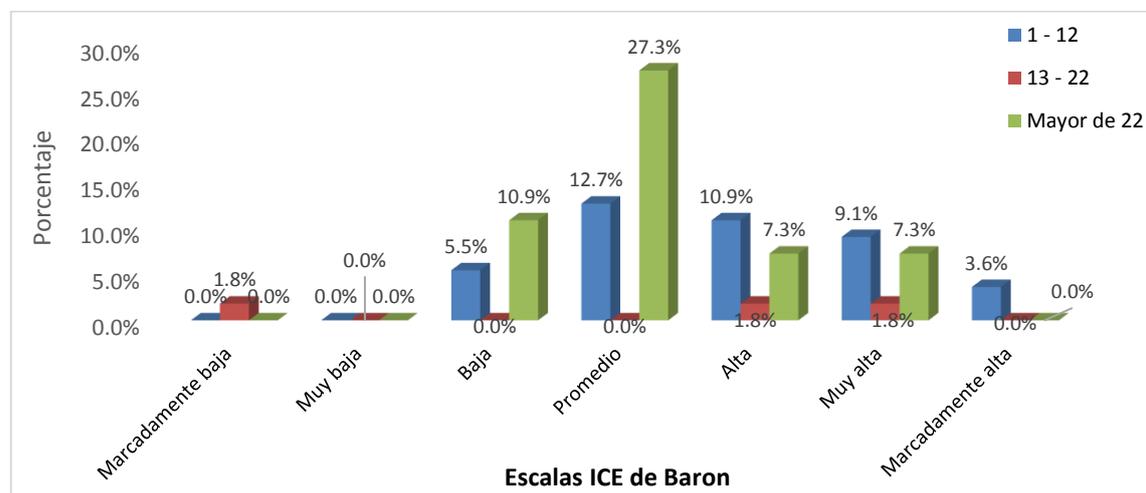
Tabla 19

*Escala compuesta del estado de ánimo en general por tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.*

		Tiempo de servicio (años)					
		1 - 12		13 - 22		Mayor de 22	
		N	% del N de tabla	N	% del N de tabla	N	% del N de tabla
D5: ESCALA	Marcadamente baja	0	0.0%	1	1.8%	0	0.0%
COMPUESTA DEL	Muy baja	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
ESTADO EN	Baja	3	5.5%	0	0.0%	6	10.9%
GENERAL	Promedio	7	12.7%	0	0.0%	15	27.3%
	Alta	6	10.9%	1	1.8%	4	7.3%
	Muy alta	5	9.1%	1	1.8%	4	7.3%
	Marcadamente alta	2	3.6%	0	0.0%	0	0.0%

*Fuente: Elaboración propia.*

En la Tabla N°19 se puede observar que el 12.7% del personal cuyo tiempo de servicio es de 1 a 12 años y el 27.3% del personal que tienen más de 22 años de servicio manifiestan que el nivel de la escala compuesta del estado de ánimo en general de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 20 es Promedio, corroborándose en la figura N° 14.



**Figura 14.** Escala compuesta del estado de ánimo en general por tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

#### **D5: Escala compuesta del estado en general por edad**

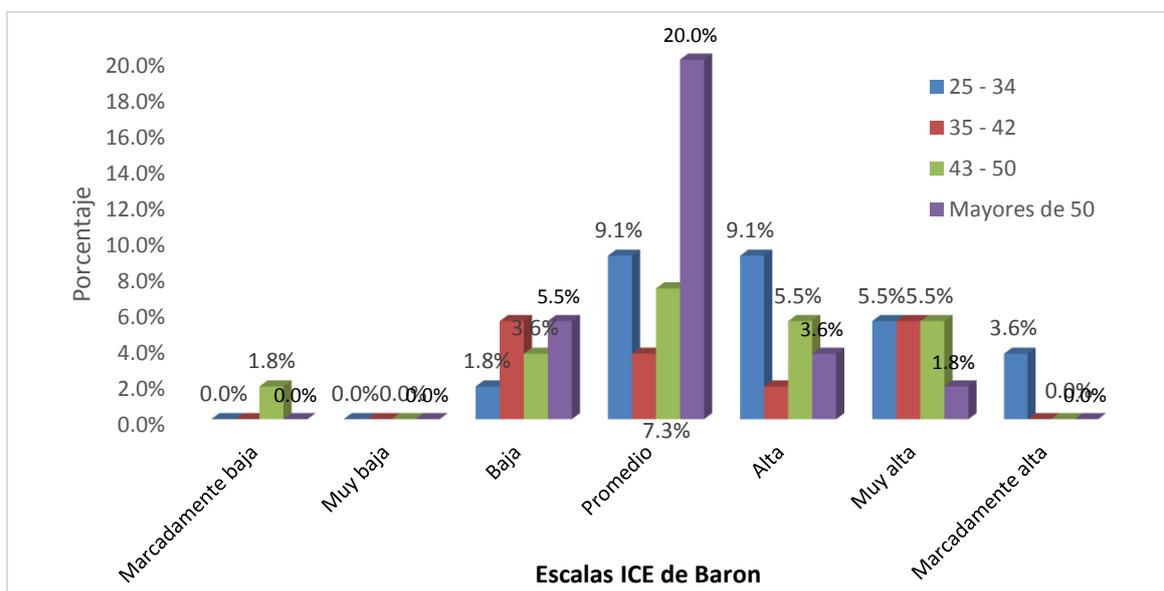
Tabla 20

*Escala compuesta del estado de ánimo en general por edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.*

		Edad (Años)							
		25 - 34		35 - 42		43 - 50		Mayores de 50	
		N	%	N	%	N	%	N	%
D5: ESCALA COMPUESTA DEL ESTADO EN GENERAL	Marcadamente baja	0	0.0%	0	0.0%	1	1.8%	0	0.0%
	Muy baja	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Baja	1	1.8%	3	5.5%	2	3.6%	3	5.5%
	Promedio	5	9.1%	2	3.6%	4	7.3%	11	20.0%
	Alta	5	9.1%	1	1.8%	3	5.5%	2	3.6%
	Muy alta	3	5.5%	3	5.5%	3	5.5%	1	1.8%
	Marcadamente alta	2	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla N°20 observamos que el 9.1% del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 cuyas edades están entre 25 y 34 años y el 20.0% de los que son mayores a 50 años manifiestan que el nivel de la escala compuesta del estado de ánimo en general de la inteligencia emocional es Promedio, lo que se corrobora en la figura N° 15.



**Figura 15.** Escala compuesta del estado de ánimo en general por edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018  
**Inteligencia emocional por sexo**

Tabla 21

*Inteligencia emocional por sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.*

		Sexo			
		Masculino		Femenino	
		N	%	N	%
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Marcadamente baja	0	0.0%	0	0.0%
	Muy baja	0	0.0%	1	1.8%
	Baja	4	7.3%	1	1.8%
	Promedio	15	27.3%	15	27.3%
	Alta	5	9.1%	4	7.3%
	Muy alta	1	1.8%	6	10.9%
	Marcadamente alta	2	3.6%	1	1.8%

Fuente: *Elaboración propia.*

En la Tabla N°21 podemos observar que el 27.3% tanto de varones y de mujeres manifiestan que el nivel general de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 es Promedio, lo mismo que también se puede observar en la figura N° 16.

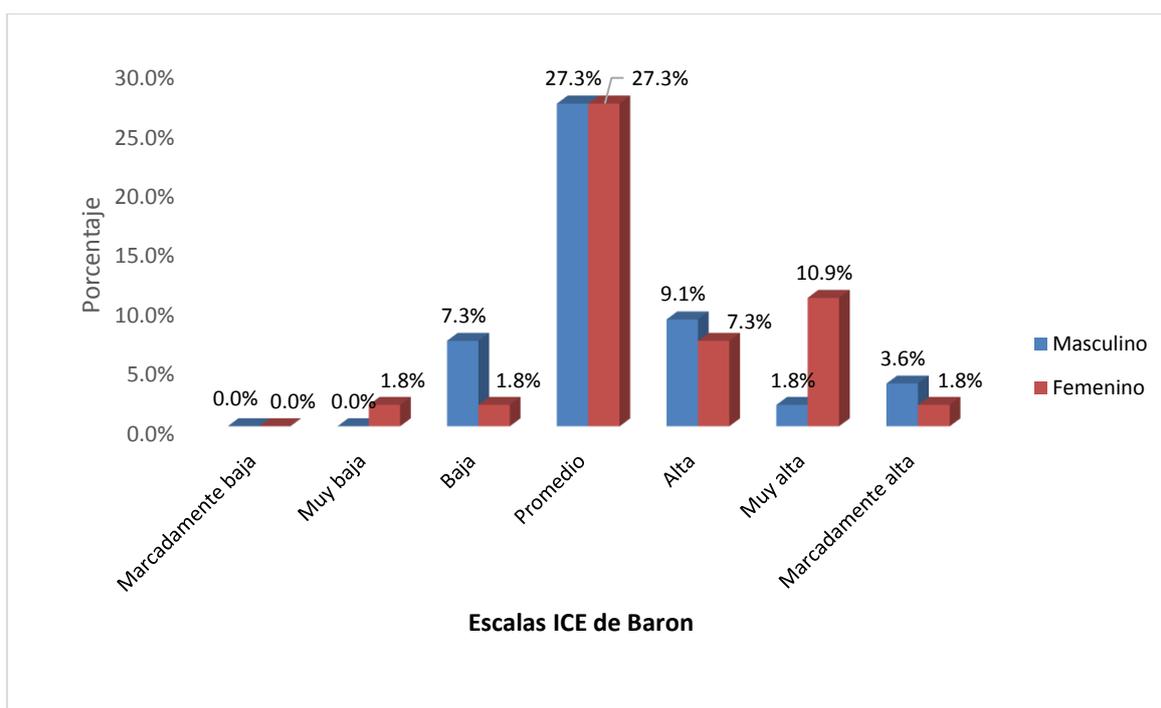


Figura 16. Inteligencia emocional por sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

### Inteligencia emocional por tiempo de servicio

Tabla 22

*Inteligencia emocional por tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.*

		Tiempo de servicio (años)					
		1 - 12		13 - 22		Mayor de 22	
		N	%	N	%	N	%
INTELIGENCIA	Marcadamente baja	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
EMOCIONAL	Muy baja	0	0.0%	1	1.8%	0	0.0%
	Baja	3	5.5%	0	0.0%	2	3.6%
	Promedio	6	10.9%	1	1.8%	23	41.8%
	Alta	8	14.5%	0	0.0%	1	1.8%
	Muy alta	3	5.5%	1	1.8%	3	5.5%
	Marcadamente alta	3	5.5%	0	0.0%	0	0.0%

Fuente: *Elaboración propia.*

En la Tabla N°22 se puede observar que el 14.5% del personal cuyo tiempo de servicio es de 1 a 12 años manifiestan que el nivel general de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 20 es Alta, mientras que un 41.8% de personal que tiene más de 22 años de tiempo de servicio indica que es Promedio, corroborándose en la figura N° 17.

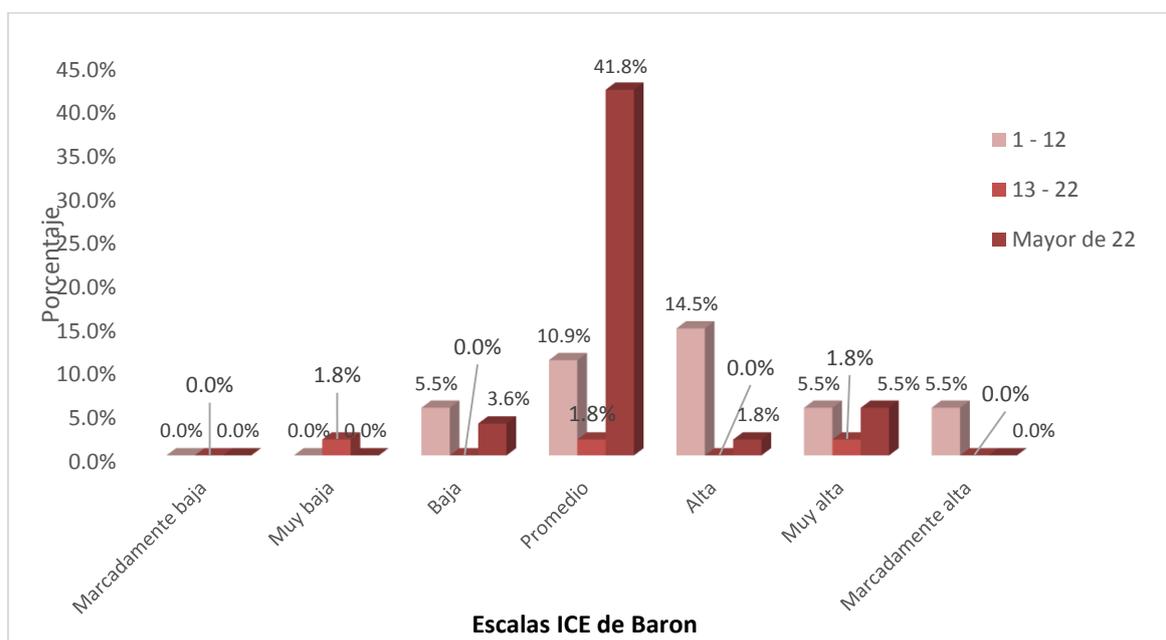


Figura 17. Inteligencia emocional por tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

### Inteligencia emocional por edad

Tabla 23

*Inteligencia emocional por edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.*

		Edad (Años)							
		25 - 34		35 - 42		43 - 50		Mayores de 50	
		N	%	N	%	N	%	N	%
INTELIGENCIA	Marcadamente baja	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
EMOCIONAL	Muy baja	0	0.0%	0	0.0%	1	1.8%	0	0.0%
	Baja	1	1.8%	2	3.6%	0	0.0%	2	3.6%
	Promedio	5	9.1%	3	5.5%	8	14.5%	14	25.5%
	Alta	6	10.9%	2	3.6%	1	1.8%	0	0.0%
	Muy alta	1	1.8%	2	3.6%	3	5.5%	1	1.8%
	Marcadamente alta	3	5.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

Fuente: *Elaboración propia.*

En la Tabla N°23 observamos que el 10.9% del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 cuyas edades están entre 25 y 34 años manifiestan que el nivel de general de la inteligencia emocional es Alta, mientras que el 25.5% del personal que son mayores a 50 años indican que es Promedio, lo que se corrobora en la figura N° 18.

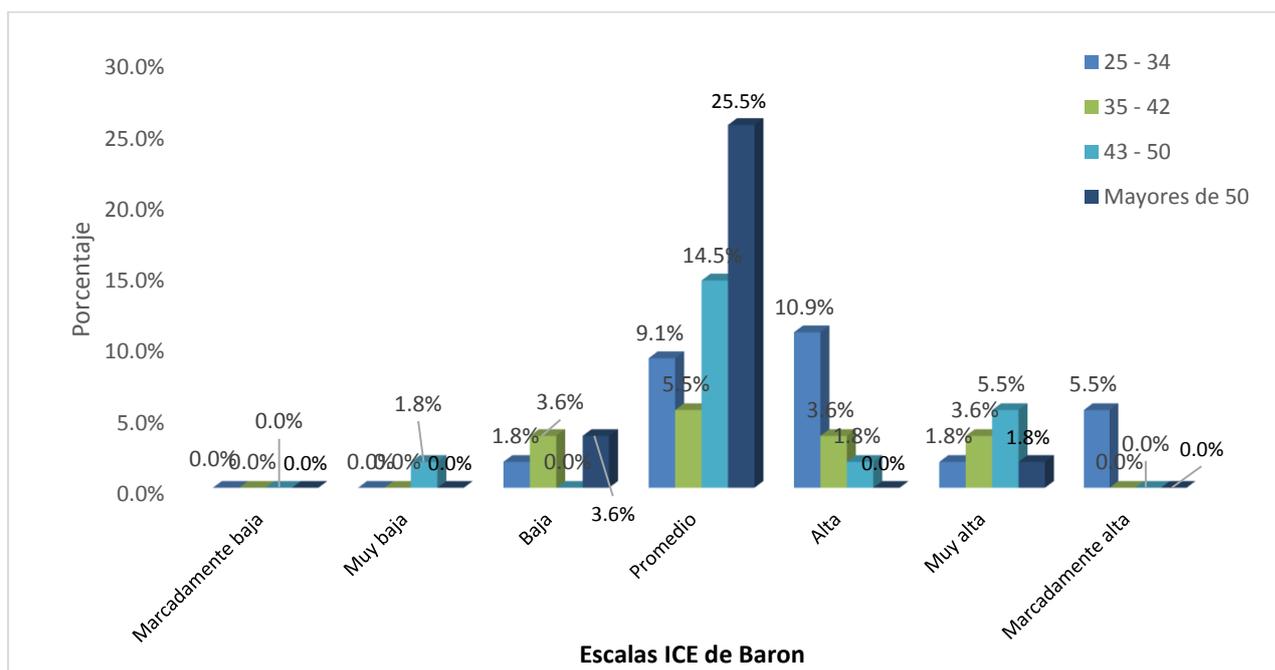


Figura 18. Inteligencia emocional por edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

### 3.2 Contrastación de hipótesis

#### Dimensión 1: Escala compuesta intrapersonal

##### Escala compuesta intrapersonal por sexo

Ha: Existe diferencia entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta intrapersonal de acuerdo al sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

Hp: No existe diferencia entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta intrapersonal de acuerdo al sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

Tabla 24

*Pruebas de Chi-cuadrado de la escala compuesta intrapersonal por sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	9.408 <sup>a</sup>	5	.094
Razón de verosimilitud	10.103	5	.072
Asociación lineal por lineal	2.250	1	.134
N de casos válidos	55		

a. 8 casillas (66.7%) han esperado un n menor que 5. El n mínimo esperado es .49.

Según la prueba estadística Chi-cuadrado el pvalor = 0.094, siendo esta mayor a 0.05, teniendo evidencia para aceptar la hipótesis nula, por lo tanto, se puede afirmar estadísticamente no existe diferencia entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta intrapersonal de acuerdo al sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

### **Escala compuesta intrapersonal por tiempo de servicio**

Ha: Existe diferencias entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta intrapersonal de acuerdo al tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

H<sub>p</sub>: No existe diferencias entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta intrapersonal de acuerdo al tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018

Tabla 25

*Pruebas de Chi-cuadrado de la escala compuesta intrapersonal por tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	33.250 <sup>a</sup>	10	.000
Razón de verosimilitud	24.673	10	.006
Asociación lineal por lineal	6.241	1	.012
N de casos válidos	55		

a. 14 casillas (77.8%) han esperado un n menor que 5. El n mínimo esperado es .05.

Según la prueba estadística Chi-cuadrado el pvalor = 0.000, siendo ésta menor a 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula, por lo que se puede afirmar estadísticamente que existe diferencias entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta intrapersonal de acuerdo al tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

### **Escala compuesta intrapersonal por edad**

H<sub>a</sub>: Existe diferencias entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta intrapersonal de acuerdo a la edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

H<sub>p</sub>: No existe diferencias entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta intrapersonal de acuerdo a la edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018,

Tabla 26

*Pruebas de Chi-cuadrado de la escala compuesta intrapersonal por edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	23.899 <sup>a</sup>	15	.067
Razón de verosimilitud	25.299	15	.046
Asociación lineal por lineal	8.786	1	.003
N de casos válidos	55		

a. 21 casillas (87.5%) han esperado un n menor que 5. El n mínimo esperado es .16.

Según la prueba estadística Chi-cuadrado el pvalor = 0.067, siendo esta mayor a 0.05 entonces se acepta la hipótesis nula, por lo tanto se puede afirmar estadísticamente que no existe diferencias entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta intrapersonal de acuerdo a la edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

## **Dimensión 2: Escala compuesta interpersonal**

### **Escala compuesta interpersonal por sexo**

Ha: Existe diferencias entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta interpersonal de acuerdo al sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

Hp: No existe diferencias entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta interpersonal de acuerdo al sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

Tabla 27

*Pruebas de Chi-cuadrado de la escala compuesta interpersonal por sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	8.181 <sup>a</sup>	6	.225
Razón de verosimilitud	8.573	6	.199
Asociación lineal por lineal	1.229	1	.268
N de casos válidos	55		

a. 12 casillas (85.7%) han esperado un n menor que 5. El n mínimo esperado es .98.

Según la prueba estadística Chi-cuadrado el pvalor = 0.225, siendo ésta mayor a 0.05 entonces se acepta la hipótesis nula, por lo tanto se puede afirmar estadísticamente que no existe diferencias entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta interpersonal de acuerdo al sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

### **Escala compuesta interpersonal por tiempo de servicio**

Ha: Existe diferencias entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta interpersonal de acuerdo al tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

Hp: No existe diferencias entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta interpersonal de acuerdo al tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018

Tabla 28

*Pruebas de Chi-cuadrado de la escala compuesta interpersonal por tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	13.981 <sup>a</sup>	12	.302
Razón de verosimilitud	15.129	12	.234
Asociación lineal por lineal	2.499	1	.114
N de casos válidos	55		

a. 19 casillas (90.5%) han esperado un n menor que 5. El n mínimo esperado es .11.

Según la prueba estadística Chi-cuadrado el pvalor = 0.302, siendo ésta mayor a 0.05 entonces se acepta la hipótesis nula, por lo tanto se puede afirmar estadísticamente que no existe diferencias entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta interpersonal de acuerdo al tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

### Escala compuesta interpersonal por edad

Ha: Existe diferencias entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta interpersonal de acuerdo a la edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

Hp: No existe diferencias entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta interpersonal de acuerdo a la edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018

Tabla 29

*Pruebas de Chi-cuadrado de la escala compuesta interpersonal por tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	18.201 <sup>a</sup>	18	.442
Razón de verosimilitud	24.462	18	.140
Asociación lineal por lineal	5.466	1	.019
N de casos válidos	55		

a. 25 casillas (89.3%) han esperado un n menor que 5. El n mínimo esperado es .33.

Según la prueba estadística Chi-cuadrado el pvalor = 0.442, siendo esta mayor a 0.05 entonces se acepta la hipótesis nula, por lo tanto se puede afirmar estadísticamente que no existe diferencias entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta interpersonal de acuerdo a la edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

### Dimensión 3: Escala compuesta de adaptabilidad

#### Escala compuesta de adaptabilidad por sexo

Ha: Existe diferencias entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta de adaptabilidad de acuerdo al sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

Hp: No existe diferencias entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta de adaptabilidad de acuerdo al sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018

Tabla 30

*Pruebas de Chi-cuadrado de la escala compuesta de adaptabilidad por sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	6.413 <sup>a</sup>	5	.268
Razón de verosimilitud	7.472	5	.188
Asociación lineal por lineal	2.708	1	.100
N de casos válidos	55		

a. 8 casillas (66.7%) han esperado un n menor que 5. El n mínimo esperado es .49.

Según la prueba estadística Chi-cuadrado el pvalor = 0.268, siendo ésta mayor a 0.05 entonces se acepta la hipótesis nula, por lo tanto se puede afirmar estadísticamente que No existe diferencias entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta de adaptabilidad de acuerdo al sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

### Escala compuesta de adaptabilidad por tiempo de servicio

Ha: Existe diferencias entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta de adaptabilidad de acuerdo al tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

Hp: No existe diferencias entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta de adaptabilidad de acuerdo al tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018

Tabla 31

*Pruebas de Chi-cuadrado de la escala compuesta de adaptabilidad por tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	7.649 <sup>a</sup>	10	.663
Razón de verosimilitud	9.185	10	.515
Asociación lineal por lineal	1.668	1	.197
N de casos válidos	55		

a. 14 casillas (77.8%) han esperado un n menor que 5. El n mínimo esperado es .05.

Según la prueba estadística Chi-cuadrado el pvalor = 0.663, siendo ésta mayor a 0.05 entonces se acepta la hipótesis nula, por lo tanto se puede afirmar estadísticamente que no existe diferencias entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta de adaptabilidad de acuerdo al tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018

### Escala compuesta de adaptabilidad por edad

Ha: Existe diferencias entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta de adaptabilidad de acuerdo a la edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

Hp: No existe diferencias entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta de adaptabilidad de acuerdo a la edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

Tabla 32

*Pruebas de Chi-cuadrado de la escala compuesta de adaptabilidad por edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	11.589 <sup>a</sup>	15	.710
Razón de verosimilitud	14.367	15	.498
Asociación lineal por lineal	1.893	1	.169
N de casos válidos	55		

a. 21 casillas (87.5%) han esperado un n menor que 5. El n mínimo esperado es .16.

Según la prueba estadística Chi-cuadrado el pvalor = 0.710, siendo ésta mayor a 0.05 entonces se acepta la hipótesis nula, por lo tanto se puede afirmar estadísticamente que no existe diferencias entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta de adaptabilidad de acuerdo a la edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

#### **Hipótesis específica 4: Escala compuesta de manejo de la tensión por sexo**

Ha: Existe diferencias entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta del manejo de la tensión de acuerdo al sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

Hp: No existe diferencias entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta del manejo de la tensión de acuerdo al sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

Tabla 33

*Pruebas de Chi-cuadrado de la escala compuesta del manejo de tensión por sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	2.888 <sup>a</sup>	4	.577
Razón de verosimilitud	2.978	4	.561
Asociación lineal por lineal	1.803	1	.179
N de casos válidos	55		

a. 8 casillas (80.0%) han esperado un n menor que 5. El n mínimo esperado es .98.

Según la prueba estadística Chi-cuadrado el pvalor = 0.577, siendo ésta mayor a 0.05 entonces se acepta la hipótesis nula, por lo tanto se puede afirmar estadísticamente que no existe diferencias entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta del manejo de la tensión de acuerdo al sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

#### **Dimensión 4: Escala compuesta de manejo de la tensión**

### Escala compuesta de manejo de la tensión por tiempo de servicio

Ha: Existe diferencias entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta del manejo de la tensión de acuerdo al tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

Hp: No existe diferencias entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta del manejo de la tensión de acuerdo al tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

Tabla 34

*Pruebas de Chi-cuadrado de la escala compuesta del manejo de tensión por tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	17.316 <sup>a</sup>	8	.027
Razón de verosimilitud	16.545	8	.035
Asociación lineal por lineal	1.567	1	.211
N de casos válidos	55		

a. 13 casillas (86.7%) han esperado un n menor que 5. El n mínimo esperado es .11.

Según la prueba estadística Chi-cuadrado el pvalor = 0.027, siendo ésta menor a 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula, por lo que se puede afirmar estadísticamente que existe diferencias entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta del manejo de la tensión de acuerdo al tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

### Escala compuesta de manejo de la tensión por edad

Ha: Existe diferencias entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta del manejo de la tensión de acuerdo a la edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

Hp: No existe diferencias entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta del manejo de la tensión de acuerdo a la edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018

Tabla 35

*Pruebas de Chi-cuadrado de la escala compuesta del manejo de tensión por edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	10.311 <sup>a</sup>	12	.589
Razón de verosimilitud	11.091	12	.521
Asociación lineal por lineal	1.605	1	.205
N de casos válidos	55		

a. 16 casillas (80.0%) han esperado un n menor que 5. El n mínimo esperado es .33.

Según la prueba estadística Chi-cuadrado el pvalor = 0.589, siendo ésta mayor a 0.05 entonces se acepta la hipótesis nula, por lo tanto se puede afirmar estadísticamente que no existe diferencias entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta del manejo de la tensión de acuerdo a la edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

#### **Dimensión 5: Escala compuesta del estado de ánimo general**

### **Escala compuesta del estado de ánimo general por sexo**

Ha: Existe diferencias entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta del estado de ánimo de acuerdo al sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

Hp: No existe diferencias entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta del estado de ánimo de acuerdo al sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018

Tabla 36

*Pruebas de Chi-cuadrado de la escala compuesta del estado de ánimo por sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	6.422 <sup>a</sup>	5	.267
Razón de verosimilitud	7.083	5	.215
Asociación lineal por lineal	.556	1	.456
N de casos válidos	55		

a. 7 casillas (58.3%) han esperado un n menor que 5. El n mínimo esperado es .49.

Según la prueba estadística Chi-cuadrado el pvalor = 0.267, siendo ésta mayor a 0.05 entonces se acepta la hipótesis nula, por lo tanto se puede afirmar estadísticamente que no existe diferencias entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta del estado de ánimo de acuerdo al sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

### **Escala compuesta del estado de ánimo general por tiempo de servicio**

Ha: Existe diferencias entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta del estado de ánimo general de acuerdo al tiempo de servicio del personal

asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

Hp: No existe diferencias entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta del estado de ánimo de acuerdo al tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

Tabla 37

*Pruebas de Chi-cuadrado de la escala compuesta del estado de ánimo por tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	25.914 <sup>a</sup>	10	.004
Razón de verosimilitud	16.671	10	.082
Asociación lineal por lineal	3.439	1	.064
N de casos válidos	55		

a. 14 casillas (77.8%) han esperado un n menor que 5. El n mínimo esperado es .05.

Según la prueba estadística Chi-cuadrado el pvalor = 0.004 siendo ésta menor a 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula, por lo que se puede afirmar estadísticamente que existe diferencias entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta del estado de ánimo general de acuerdo al tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

### **Escala compuesta del estado de ánimo general por edad**

Ha: Existe diferencias entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta del estado de ánimo de acuerdo a la edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

H<sub>p</sub>: No existe diferencias entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta del estado de ánimo de acuerdo a la edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018

Tabla 38

*Pruebas de Chi-cuadrado de la escala compuesta del estado de ánimo por edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	19.334 <sup>a</sup>	15	.199
Razón de verosimilitud	19.055	15	.211
Asociación lineal por lineal	5.210	1	.022
N de casos válidos	55		

a. 21 casillas (87.5%) han esperado un n menor que 5. El n mínimo esperado es .16.

Según la prueba estadística Chi-cuadrado el pvalor = 0.199, siendo ésta mayor a 0.05 entonces se acepta la hipótesis nula, por lo tanto se puede afirmar estadísticamente que no existe diferencias entre las frecuencias del nivel de la escala compuesta del estado de ánimo de acuerdo a la edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

### **Variable: Inteligencia emocional**

#### **Inteligencia emocional por sexo**

Ha: Existe diferencias entre las frecuencias de la inteligencia emocional de acuerdo al sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

Hp: No existe diferencias entre las frecuencias de la inteligencia emocional de acuerdo al sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

Tabla 39

*Pruebas de Chi-cuadrado de la inteligencia emocional por sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	6.800 <sup>a</sup>	5	.236
Razón de verosimilitud	7.709	5	.173
Asociación lineal por lineal	.683	1	.409
N de casos válidos	55		

a. 10 casillas (83.3%) han esperado un n menor que 5. El n mínimo esperado es .49.

Según la prueba estadística Chi-cuadrado el pvalor = 0.236, siendo ésta mayor a 0.05 entonces se acepta la hipótesis nula, por lo tanto se puede afirmar estadísticamente que no existe diferencias entre las frecuencias de la inteligencia emocional de acuerdo al sexo del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018

### **Inteligencia emocional por tiempo de servicio**

Ha: Existe diferencias entre las frecuencias de la inteligencia emocional de acuerdo al tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

H<sub>p</sub>: No existe diferencias entre las frecuencias de la inteligencia emocional de acuerdo al tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018

Tabla 40

*Pruebas de Chi-cuadrado de la inteligencia emocional por tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	38.600 <sup>a</sup>	10	.000
Razón de verosimilitud	29.273	10	.001
Asociación lineal por lineal	5.362	1	.021
N de casos válidos	55		

a. 16 casillas (88.9%) han esperado un n menor que 5. El n mínimo esperado es .05.

Según la prueba estadística Chi-cuadrado el pvalor = 0.000 siendo esta menor a 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula, por lo que se puede afirmar estadísticamente que existe diferencias entre las frecuencias de la inteligencia emocional de acuerdo al tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

### **Inteligencia emocional por edad**

H<sub>a</sub>: Existe diferencias entre las frecuencias de la inteligencia emocional de acuerdo a la edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

H<sub>p</sub>: No existe diferencias entre las frecuencias de la inteligencia emocional de acuerdo a la edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018

Tabla 41

*Pruebas de Chi-cuadrado de la inteligencia emocional por edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	29.390 <sup>a</sup>	15	.014
Razón de verosimilitud	31.591	15	.007
Asociación lineal por lineal	6.935	1	.008
N de casos válidos	55		

a. 21 casillas (87.5%) han esperado un n menor que 5. El n mínimo esperado es .16.

Según la prueba estadística Chi-cuadrado el pvalor = 0.014 siendo ésta menor a 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula, por lo que se puede afirmar estadísticamente que existe diferencias entre las frecuencias de la inteligencia emocional de acuerdo a la edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

## **IV. Discusión**

Después de analizar los resultados de la parte estadística, en este apartado se verá la discusión de resultados con otros resultados o conclusiones de trabajos previos tanto internacionales como nacionales. En ese sentido, para la contrastación de la hipótesis general se concluyó. Según la prueba estadística Chi-cuadrado el pvalor = 0.236, siendo ésta mayor a 0.05 entonces se acepta la hipótesis nula, por lo tanto se puede afirmar estadísticamente que no existe diferencias entre las frecuencias de la inteligencia emocional de acuerdo al sexo, asimismo según la prueba estadística Chi-cuadrado el pvalor = 0.000 siendo esta menor a 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula, por lo que se puede afirmar estadísticamente que existe diferencias entre las frecuencias de la inteligencia emocional de acuerdo al tiempo de servicio, también según la prueba estadística Chi-cuadrado el pvalor = 0.014 siendo ésta menor a 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula, por lo que se puede afirmar estadísticamente que existe diferencias entre las frecuencias de la inteligencia emocional de acuerdo a la edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

Los resultados de la investigación de Mata, García, Corbato y Avanzas (2017) revelaron que la inteligencia emocional no estaba relacionada con el sexo, categoría profesional ni los años de servicio y que la población de estudio tuvieron una baja atención a sus emociones con un predominio del 99.2% en mujeres y un 82.6% en varones; en contraste con los resultados de este trabajo se tiene que la inteligencia emocional en la población estudiada no está relacionada al sexo, tiempo de servicio o edad; siendo esta distribución ocupada por un 27.3% en cuanto al sexo, el tiempo de servicio ocupó un 41.8% y la edad se distribuyó en personas mayores a 50 años quienes poseen una inteligencia emocional a nivel promedio.

Naspereira y Vásquez (2017) revelaron que la comprensión de los propios estados emocionales influye en la autorrealización y que profesionales con mayor estabilidad laboral mostraban mejor capacidad para expresar sus sentimientos al comparar los resultados en la población estudiada en la escala intrapersonal que estudia la autorrealización y el reconocimiento emocional de sí mismo denota que el nivel promedio es el que alcanza el personal asistencial del laboratorio interpretándose como una capacidad emocional adecuada para el desarrollo de la

función laboral en esta área. Entre los antecedentes se puede destacar el trabajo realizado por Melendez, Santes y Del ángel (2013), quienes realizaron un estudio descriptivo transversal de la inteligencia emocional de los enfermeros arribando a resultados diferentes al de esta investigación, aplicaron la escala TMMS 24 que permite medir estados intrapersonales de la inteligencia emocional; en este trabajo 97 enfermeras con edades entre 26 y 30 años representaron al 50 % de población de estudio quienes obtuvieron bajos niveles de atención a sus emociones, a diferencia de los resultados en esta investigación en el que el grupo de personas que se encuentran entre edades de 25 a 34 años representan solo un 9.1% de la población de estudio ellos obtuvieron un nivel muy alto de Inteligencia Emocional total, asimismo el grupo de edad con un predominio del nivel promedio de la inteligencia emocional se centró en trabajadores con más de 50 años de edad. Vásquez (2017) utilizó la escala TMMS 24 de Salovey Mayer que permite determinar aspectos intrapersonales de la Inteligencia Emocional que demostró que el nivel de Inteligencia Emocional de las enfermeras es de nivel medio con 50.5% de la población; en las dimensiones atención emocional con un nivel alto=87.6% , claridad emocional un nivel alto 88.1%, reparación emocional un nivel 88.1% mientras que en este trabajo se utilizó el inventario de Reuven BarOn validado por Ugarriza el año 2001 para la realidad nacional peruana que arrojó resultados como el de la inteligencia emocional total a nivel promedio en lo que respecta a la dimensión intrapersonal la población obtuvo un nivel promedio representado por un 29.1% para el personal masculino mientras las mujeres representaron un 12.7% para un nivel promedio concluyendo que la aplicación de otras escalas pueden determinar otros niveles de inteligencia emocional comparándolas entre ellas.

Alecsiuk 2015 concluyó que la Inteligencia Emocional está relacionada de manera negativa por la empatía que desgasta las relaciones interpersonales cabe señalar que Reuven BarOn definió que eran las mujeres aquellas que demostraban mejor capacidad empática por su naturaleza humana en los resultados de la población de estudio se encontró que son los varones son quienes tienen mayor porcentaje 27.3% de distribución en comparación a las mujeres con 18.2%, estos resultados se fortalecen por la similitud en sus conclusiones con la subescala de la

empatía. Por otro lado, Peña (2018) en su trabajo titulado inteligencia emocional y relaciones interpersonales en profesionales de la salud del Hospital Hermilio Valdizan Santa Anita 2018. Encontraron que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales en una magnitud moderada este estudio obtuvo resultados diferentes al de este trabajo de tesis en el que al analizar los estadísticos de prueba de hipótesis se demuestra que no existe diferencias entre las frecuencias de la inteligencia emocional con el sexo, tiempo de servicio ni la edad.

También en el trabajo realizado por Pulido, Augusto y López (2016) concluyeron que los diferentes niveles de inteligencia emocional así como el nivel alto de inteligencia emocional ayuda a los estudiantes de enfermería a afrontar mucho mejor las situaciones estresantes y que comparando con los resultados de este trabajo el personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 quienes en la escala compuesta del manejo de la tensión obtuvieron un nivel promedio en cuanto al tiempo de servicio, edad y sexo para enfrentar las situaciones que causan problemas y que de acuerdo a la pauta interpretativa del autor Baron, a este nivel la población de estudio tiene una capacidad emocional adecuada para enfrentar problemas manejando los momentos de tensión.

Ramos (2017) reveló que existe relación entre la inteligencia emocional y motivación laboral, en contraste con la escala compuesta intrapersona en la presente investigación en la sub escala de la autorrealización arrojó un nivel promedio que es una capacidad adecuada para el logro de sus objetivos personales. Carbajal (2017) obtuvo resultados similares ya que el 46.3% de trabajadores perciben un nivel promedio de inteligencia emocional lo que hace que padescan un nivel medio de estrés laboral y que un 7.5% de trabajadores del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz también obtuvieron un nivel promedio de inteligencia emocional total y solo un 9.1% del personal poseen un nivel bajo de inteligencia emocional. Marquina (2014) los resultados de su investigación arrojó que la población de su estudio tuvo una inteligencia emocional proporcional muy baja asociándose a mala calidad de vida comparándolo con los

resultados de esta investigación que los resultados de la población son diferentes en sus 5 dimensiones con un nivel promedio para cada una.

## **V. Conclusiones**

- Primera:** La escala compuesta intrapersonal no tuvo diferencias entre los sexos ni por los rangos etarios pero fue significativa entre los intervalos del tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018, siendo mayor a medida que el personal tenía más tiempo de servicio.
- Segunda:** La escala compuesta intrapersonal no tuvo diferencias entre los sexos, tiempo de servicio ni por rangos etarios del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.
- Tercera:** La escala compuesta de adaptabilidad no tuvo diferencias entre los sexos, tiempo de servicio ni por rangos etarios del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.
- Cuarta:** La escala compuesta del manejo de la tensión no tuvo diferencias entre los sexos ni por rangos etarios, siendo significativa solamente de acuerdo a los intervalos del tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 siendo mayor a medida que el personal tenía más tiempo de servicio.
- Quinta:** La escala compuesta del estado de ánimo general no tuvo diferencias entre los sexos ni por rangos etarios, siendo significativa solamente de acuerdo a los intervalos del tiempo de servicio del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 siendo mayor a medida que el personal tenía más tiempo de servicio.
- Sexta:** La inteligencia emocional no tuvo diferencias entre los sexos, siendo significativa de acuerdo a los intervalos del tiempo de servicio y al rango etario del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 siendo mayor a medida que el personal tenía más tiempo de servicio.

## **VI. Recomendaciones**

- Primera:** A los jefes oficiales de divisiones, jefes de departamentos, jefes de recursos humanos del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz, desarrollar talleres y programas para incrementar las capacidades y habilidades de la sub escala compuesta de adaptabilidad donde se aplique estrategias para reconocer problemas de contexto jerárquico que permitan familiarizar al personal subalterno adaptándolo a la vida institucional con estrategias o talleres de auto identificación de acuerdo al perfil profesional. A los posteriores investigadores para que consideren ampliar la población de estudio sumando otras variables de estudio.
- Segunda:** Al personal asistencial oficial y subalterno del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz, realizar ejercicios que permitan el manejo de situaciones que se necesitan para afrontar las conductas irritables o ásperas por parte del asegurado en diferentes situaciones tensionales. Una buena capacidad de adaptación incrementará el nivel del buen trato interpersonal siendo más flexible permitiendo un mejor desenvolvimiento en sus funciones.
- Tercera:** Al personal administrativo oficial de recursos humanos del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz desarrollar talleres y programas para el control y manejo de la ira, la cólera, la decepción, las reacciones negativas de tensión, etc.
- Cuarta:** Al personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz escuchar a los pacientes para practicar la Empatía, leyendo libros de autoayuda o escuchando audios de autoayuda en horas matutinas.
- Quinta:** Al personal asistencial oficial y suboficial del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz se sugiere practicar talleres de auto motivación para desarrollar la autorrealización personal y profesional sin prejuicios ni perjuicio a los demás.

**Sexta:** Al personal Oficial y Sub Oficial de recursos humanos y personal asistencial del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz fomentar y crear talleres grupales en el que se practique la identificación laboral y pertenencia a un equipo de trabajo con pertenencia de grupo.

## **VIII. Referencias**

- Alecsiuk, B. (2015). *Inteligencia Emocional y desgaste por empatía en terapeutas*. (Tesis de Maestría). Universidad Adventista del Plata, Entre Rios, Argentina. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2819/281944843006.pdf>
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient Inventory(EQ-i): Technical Manual, Multi-Health Systems, Canadá*. Toronto. Recuperado de [http://cdn.intechopen.com/pdfs/36451/InTech-The\\_bar\\_on\\_emotional\\_quotient\\_inventory\\_eq\\_i\\_evaluation\\_of\\_psychometric\\_aspects\\_in\\_the\\_dutch\\_speaking\\_part\\_of\\_belgium.pdf](http://cdn.intechopen.com/pdfs/36451/InTech-The_bar_on_emotional_quotient_inventory_eq_i_evaluation_of_psychometric_aspects_in_the_dutch_speaking_part_of_belgium.pdf)
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia. Pearson Educación. Tercera Edición.
- Carbajal, M. Y. (2017). *Inteligencia Emocional y estrés laboral en el personal asistencial de Enfermería del Departamento De Medicina Del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara 2017*.(Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de [http://respositorio.ucv.edu.pe/bistream//handle/ucv/8365/Carbajal\\_AMY.pdf?sequence=1](http://respositorio.ucv.edu.pe/bistream//handle/ucv/8365/Carbajal_AMY.pdf?sequence=1)
- Cooper, R., & Sawaf, A. (1998). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Bogotá: Norma.
- Gardner, H. (1987). *Estructuras de la mente. La teoría de las múltiples inteligencias*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Goleman, D. (1995). *La Inteligencia Emocional: Por qué es más importante que el cociente intelectual*. Argentina: Javier Vergara Editor S.A.
- Goleman, D. (2004). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairos.
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, SA DE CV.

- kerlinger, F. & Lee, H. (2002). *Investigacion del Comportamiento. Metodos de Investigación en Ciencias Sociales*. México. Cuarta Edición. McGraw Hill/Interamericana editores, S.A. de C. V.
- Marquina, R. J. (2014). *Inteligencia emocional y calidad de vida en personal de salud de cuatro hospitales del sector Público de Lima*. (Tesis de Maestría). Universidad San Martín de Porres. Recuperado de [www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/719](http://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/719)
- Mata, E., Garcia, M., Gracia, M.T. & Avanzas, S. (2017). *Inteligencia Emocional en el Personal de Enfermería*. (Tesis de Maestría). Universidad de la Rioja. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6040649>
- Mayer, J., Brackett, M., & Salovey, P. (2004). *Emotional intelligence: Key readings on the Mayer and Salovey Model*. New York : Dude Publishing.
- Mayer, J., Salovey, P., & Caruso, D. (2000). Models of Emotional Intelligence. *New York, Handbook of Human Intelligence, Cambridge University Press*, 396.
- Melendéz, S., Santes, M., & Del Ángel, E. (2013). *Inteligencia Emocional en los Profesionales Enfermeros*. (Tesis de Maestría). Universidad de la Rioja. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/sevlet/articulo?codigo=4434309>
- Nespereira Campuzano, T., & Vázquez Capo, M. (2017). *Inteligencia Emocional y manejo del estrés en Profesionales de Enfermería del Servicio de Urgencias Hospitalarias*. (Tesis de Maestría). Universidad de Vigo, España. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2017.02.007>
- Organización Internacional del Trabajo. (2000). *Un informe de la OIT estudia la salud mental en el trabajo en Alemania, Estados Unidos, Finlandia, Polonia y Reino Unido. Aumentan los costos del estrés en el trabajo y la incidencia de la depresión es cada vez mayor*. Recuperado de: <http://ilo.org/public/spanish/bureau/inf/pr/2000/37.htm>.
- Peña, N. C. (2018). *Inteligencia Emocional y relaciones interpersonales en profesionales de la salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018*.

(Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo) Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/22281>

Pulido, M., Ausgusto, J. & Lopez, E.(2016). *Estudiantes de Enfermería en prácticas clínicas: el rol de la inteligencia emocional en los estresores ocupacionales y bienestar psicológico*. (Tesis de Maestría). Universidad de Jaen, España. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci:arttext&pid=S1132-12962016000200020&ing=es&ting=es>

Ramos, A. (2017). *Inteligencia Emocional y motivación laboral en el Centro Medico Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador Lima 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12966>

Salovey, P., & Mayer, J. (1990). "Emotional Intelligence". *Imagination, Cognition and Personality*, 185-211.

Sánchez, P. (2012). *La inteligencia emocional en el entrevistador*. Murcia: recuperado de <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/749/Tesis.pdf?sequence=1>

Sánchez, H. & Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima Perú. Quinta Edición. Business Support Anteh. SRL.

Ugarriza, N. (2001). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147118178005>.

Ugarriza, N. (2001). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana*. Lima-Perú: Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147118178005>.

Vásquez, I. (2017). *Inteligencia emocional y las funciones de enfermería en el Hospital dos de Mayo, 2017*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8865>

Zoila, I. H. (2000). *ICE inventario de cociente emocional BarOn*. Lima: Grafimarg S.R.L.

## **Anexos**

**Anexo 1: Artículo científico****ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**Inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP “Luis Nicasio Sáenz” 2018****AUTOR:**

Br. Tirado Carrera Gersom  
[gersomtiradoc@gmail.com](mailto:gersomtiradoc@gmail.com)  
Escuela de Postgrado  
Universidad César Vallejo

**Resumen**

La presente investigación titulada: “Inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP “Luis Nicasio Sáenz” 2018 tuvo como objetivo general Determinar el nivel general de la Inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP “Luis Nicasio Sáenz” 2018

El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básico de nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental prospectivo transversal. La población estuvo formada por 55 trabajadores, la muestra por 55 trabajadores y el muestreo fue de tipo piloto por 20 trabajadores. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el inventario de cociente emocional de BarOn que fue debidamente validado a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Se llegaron a las siguientes conclusiones La inteligencia emocional no tuvo diferencias entre los sexos, siendo significativa de acuerdo a los intervalos del tiempo de servicio y al rango etario del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 siendo mayor a medida que el personal tenía más tiempo de servicio.

Palabras claves: Inteligencia Emocional, Personal Asistencial.

### **Abstract**

The present investigation entitled: "Emotional intelligence of the care personnel of the laboratory of the PNP Hospital Complex" Luis Nicasio Sáenz "2018 had as its general objective To determine the general level of emotional intelligence of the personnel of the laboratory of the PNP Hospital Complex" Luis Nicasio Sáenz "2018

The method used was hypothetical deductive, the type of research was basic descriptive level, quantitative approach; of non-experimental prospective transversal design. The population consisted of 55 workers, the sample of 55 workers and the sample was pilot-type for 20 workers. The technique used to collect the information was the survey and the instrument of data collection, the emotional quotient inventory of BarOn, which was also a good database of experts and its reliability through the Cronbach's Alpha statistics.

The emotional intelligence does not differentiate between the sexes, being significant the relationship between time, service, personal attention of the PNP Luis Nicasio Saenz Hospital 2018 laboratory being greater as the Personnel has more time of service.

Keywords: Emotional Intelligence, Personal Assistance.

### **Introducción**

En los últimos decenios se ha venido estudiando los rasgos de las personas más exitosas en las organizaciones siendo varias las investigaciones sobre inteligencia emocional que al parecer es un componente muy importante no dejando de lado la inteligencia cognitiva, en este caso hablamos que el recurso más importante en una institución es el componente humano siendo éste capital el recurso más valioso para su fortalecimiento.

La Organización Internacional del Trabajo mencionó que en el mundo algunos países como Inglaterra en el que 3 de 10 trabajadores sufren problemas emocionales, o como en Finlandia que más del 50% de los trabajadores padecen algún trastorno emocional y una décima parte de la población trabajadora de Estados Unidos representan pérdidas laborales por aproximadamente 200 millones de días de trabajo anuales relacionados a problemas emocionales a consecuencia del trabajo (Organización Internacional del Trabajo, 2000)

En la actualidad, la escasa capacidad emocional para manejar los problemas o conflictos incrementa el estrés de las personas día a día, existen ciertos componentes importantes en esta lógica de estudio que permite medir los estados emocionales de las personas como la parte intrapersonal siendo esta escala que describe a los individuos que están en contacto con sus sentimientos, se sienten bien acerca de sí mismos y se sienten positivos en lo que se están desempeñando el componente interpersonal que describe a personas responsables, confiables que cuentan con buenas habilidades sociales; el componente de adaptabilidad necesario para adecuarse a las exigencias del entorno, el componente del manejo de la tensión que describe a personas con la capacidad de resistir la tensión si desmoronarse o perder el control y el componente del estado de ánimo en general que es la capacidad del individuo para disfrutar de la vida así como la visión que tiene de la vida.

La inteligencia emocional de BarOn (1987) se define como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentar las demandas y presiones del medio. Como tal, nuestra inteligencia no cognitiva es un factor importante en la determinación de la habilidad para tener éxito en la vida, influyendo directamente en el bienestar general social y en la salud emocional. (p. 36).

Estudios de investigación en el contexto extranjero indican que la inteligencia emocional no está relacionada con los factores socilaborales de sexo, categoría profesional y años de profesión (Mata, *et al* 2017)

En el Perú, un trabajo realizado sobre inteligencia emocional en un hospital limeño con el objetivo de determinar la relación entre la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales de los profesionales de la salud concluyó que existe una relación moderada entre la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales en profesionales de la salud (Peña, 2018).

El presente estudio tuvo como fin profundizar el conocimiento de inteligencia emocional ante la problemática en la prestación en los servicios de la salud del Complejo Hospitalario de la PNP ¿Cuál es el nivel general de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP

Luis Nicasio Sáenz 2018? Con el objetivo de determinar el nivel general de inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz 2018.

Con la presente investigación se permite recomendar mejorar los servicios de la salud como es la atención en el laboratorio del Complejo Hospitalario de la PNP, A los decisores, gestores, directivos y personal de recursos humanos del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz, desarrollar talleres y programas para incrementar las capacidades y habilidades de la sub escala compuesta de adaptabilidad donde se aplique estrategias como identificar y definir los problemas para generar e implementar patrones para la solución de conflictos, conversatorios de reflexión para identificar las emociones propias y de los demás, diálogos sobre situaciones cotidianas resaltando aspectos positivos y negativos, reconocer y nombrar las diferentes emociones, etc. A futuros investigadores considerar estudios ampliando la población y otras variables independientes o dependientes.

### **Metodología**

El presente estudio de diseño no experimental prospectivo transversal; de tipo básico de nivel descriptivo, con enfoque cuantitativo y de método hipotético deductivo. La población estuvo formada por 55 trabajadores, la muestra por 55 trabajadores y el muestreo fue de tipo piloto por 20 trabajadores conformada por personal que labora en el Hospital Geriátrico PNP San José San Miguel que demostró un nivel alto (,970) de confiabilidad para tal propósito se utilizó el estadístico de alfa de Cronbach. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el inventario de cociente emocional de BarOn que fue debidamente validado para la realidad peruana por (Ugarriza, 2001). Luego de concluida la recolección de datos, se procesaron éstos en hoja de cálculo, utilizando el Software Estadístico para Ciencias Sociales Versión 22. Se utilizó el estadístico Chi cuadrado para la contrastación de hipótesis para la variable de estudio en sus cinco dimensiones con las variables de edad, sexo y tiempo de servicio. Para la presentación de los resultados se utilizaron tablas y gráficos.

## Resultados

Los resultados evidenciaron que el 27.3% tanto de varones y de mujeres manifiestan que el nivel general de la inteligencia emocional es Promedio, también se puede observar que el 14.5% del personal cuyo tiempo de servicio es de 1 a 12 años manifiestan un nivel alto, mientras que un 41.8% de personal que tiene más de 22 años de tiempo de servicio indica que es Promedio, así mismo observamos que el 10.9% del personal asistencial del laboratorio cuyas edades están entre 25 y 34 años manifiestan un nivel de general de la inteligencia emocional Alta, mientras que el 25.5% del personal que son mayores a 50 años indican que es Promedio.

## Discusión

Al haber analizado todos los resultados estadísticos, en este capítulo se trata la discusión de los resultados con resultados de investigaciones previas que se tomó en cuenta en los antecedentes de la investigación. En ese sentido, para la contrastación de la hipótesis general se concluyó Según la prueba estadística Chi-cuadrado el pvalor = 0.236, siendo ésta mayor a 0.05 entonces se acepta la hipótesis nula, por lo tanto se puede afirmar estadísticamente que no existe diferencias entre las frecuencias de la inteligencia emocional de acuerdo al sexo, asimismo según la prueba estadística Chi-cuadrado el pvalor = 0.000 siendo esta menor a 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula, por lo que se puede afirmar estadísticamente que existe diferencias entre las frecuencias de la inteligencia emocional de acuerdo al tiempo de servicio, también según la prueba estadística Chi-cuadrado el pvalor = 0.014 siendo ésta menor a 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula, por lo que se puede afirmar estadísticamente que existe diferencias entre las frecuencias de la inteligencia emocional de acuerdo a la edad del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

Los resultados de la investigación de Mata, Garcia, Corbato y Avanzas (2017) revelaron que la inteligencia emocional no estaba relacionada con el sexo, categoría profesional ni los años de servicio y que la población de estudio tuvieron una baja atención a sus emociones con un predominio del 99.2% en mujeres y un 82.6% en varones; en contraste con los resultados de este trabajo se tiene que la

inteligencia emocional en la población estudiada no está relacionada al sexo, tiempo de servicio o edad; siendo esta distribución ocupada por un 27.3% en cuanto al sexo, el tiempo de servicio ocupó un 41.8% y la edad se distribuyó en personas mayores a 50 años quienes poseen una inteligencia emocional a nivel promedio.

También en el trabajo realizado por Pulido, Augusto y López (2016) concluyeron que los diferentes niveles de inteligencia emocional así como el nivel alto de inteligencia emocional ayuda a los estudiantes de enfermería a afrontar mucho mejor las situaciones estresantes y que comparando con los resultados de este trabajo el personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 quienes en la escala compuesta del manejo de la tensión obtuvieron un nivel promedio en cuanto al tiempo de servicio, edad y sexo para enfrentar las situaciones que causan problemas y que de acuerdo a la pauta interpretativa del autor BarOn, a este nivel la población de estudio tiene una capacidad emocional adecuada para enfrentar problemas manejando los momentos de tensión.

Ramos (2017) reveló que existe relación entre la inteligencia emocional y motivación laboral, en contraste con la escala compuesta intrapersonal en la presente investigación en la sub escala de la autorrealización arrojó un nivel promedio que es una capacidad adecuada para el logro de sus objetivos personales. Carbajal (2017) obtuvo resultados similares ya que el 46.3% de trabajadores perciben un nivel promedio de inteligencia emocional lo que hace que padezcan un nivel medio de estrés laboral y que un 7.5% de trabajadores del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz también obtuvieron un nivel promedio de inteligencia emocional total y solo un 9.1% del personal poseen un nivel bajo de inteligencia emocional. Marquina (2014) los resultados de su investigación arrojó que la población de su estudio tuvo una inteligencia emocional proporcional muy baja asociándose a mala calidad de vida comparándolo con los resultados de esta investigación que los resultados de la población son diferentes en sus 5 dimensiones con un nivel promedio para cada una.

## **Conclusiones**

La inteligencia emocional no tuvo diferencias entre los sexos, siendo significativa de acuerdo a los intervalos del tiempo de servicio y al rango etario del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 siendo mayor a medida que el personal tenía más tiempo de servicio.

## Referencias

- Bar-On, R. (1997). The Emotional Quotient Inventory(EQ-i): *Technical Manual, Multi-Health Systems, Canadá*. Toronto. Recuperado de [http://cdn.intechopen.com/pdfs/36451/InTech-The\\_bar\\_on\\_emotional\\_quotient\\_inventory\\_eq\\_i\\_evaluation\\_of\\_psychometric\\_aspects\\_in\\_the\\_dutch\\_speaking\\_part\\_of\\_belgium.pdf](http://cdn.intechopen.com/pdfs/36451/InTech-The_bar_on_emotional_quotient_inventory_eq_i_evaluation_of_psychometric_aspects_in_the_dutch_speaking_part_of_belgium.pdf)
- Carbajal, M. Y. (2017). *Inteligencia Emocional y estrés laboral en el personal asistencial de Enfermería del Departamento De Medicina Del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara 2017*.(Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de [http://respositorio.ucv.edu.pe/bistream//handle/ucv/8365/Carbajal\\_AMY.pdf?sequence=1](http://respositorio.ucv.edu.pe/bistream//handle/ucv/8365/Carbajal_AMY.pdf?sequence=1)
- Marquina, R. J. (2014). *Inteligencia emocional y calidad de vida en personal de salud de cuatro hospitales del sector Público de Lima*. (Tesis de Maestría). Universidad San Martín de Porres. Recuperado de [www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/719](http://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/719)
- Mata, E., Garcia, M., Gracia, M.T. & Avanzas, S. (2017). *Inteligencia Emocional en el Personal de Enfermería*. (Tesis de Maestría). Universidad de la Rioja. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6040649>
- Organización Internacional del Trabajo. (2000). *Un informe de la OIT estudia la salud mental en el trabajo en Alemania, Estados Unidos, Finlandia, Polonia y Reino Unido. Aumentan los costos del estrés en el trabajo y la incidencia de la depresión es cada vez mayor*. Recuperado de: <http://.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/pr/2000/37.htm>.
- Peña, N. C. (2018). *Inteligencia Emocional y relaciones interpersonales en profesionales de la salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018*.

(Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo) Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/22281>

Pulido, M., Ausgusto, J. & Lopez, E.(2016). *Estudiantes de Enfermería en prácticas clínicas: el rol de la inteligencia emocional en los estresores ocupacionales y bienestar psicológico*. (Tesis de Maestría). Universidad de Jaen, España. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci:arttext&pid=S1132-12962016000200020&ing=es&ting=es>

Ramos, A. (2017). *Inteligencia Emocional y motivación laboral en el Centro Medico Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador Lima 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12966>

Ugarriza, N. (2001). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147118178005>.

Ugarriza, N. (2001). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana*. Lima-Perú: Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147118178005>.

## Anexo 2: Matriz de consistencia

### Título: Inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
¿Cuál es el nivel general de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz - 2018?	Determinar el nivel general de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz – 2018	<b>Hipótesis general:</b> El nivel general de Inteligencia Emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 es baja.	<b>Variable 1: Inteligencia Emocional</b>				
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis específicas:</b>	<b>Escala Compuesta Intrapersonal</b>	<b>Conocimiento de si mismo</b>	7,9,23,35,52,63,88,116	<b>Escala Ordinal</b>  <b>Likert</b> Escala tipo Likert 1=Rara vez o nunca es mi caso. 2=Pocas veces es mi caso. 3=A veces es mi caso. 4=Muchas veces es mi caso. 5= Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.	Marcadamente alta (130 ó más)  Muy alta (120 - 129)  Alta (110 -119)  Promedio (90 - 109)  Baja (80 - 89)  Muy Baja (70 - 79)  Marcadamente baja (Por debajo de 70)
¿Cuál es el nivel de la escala compuesta intrapersonal de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz - 2018?	Determinar el nivel de la escala compuesta intrapersonal de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz – 2018.	El nivel de la escala compuesta intrapersonal de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 es alta.	<b>Escala Compuesta Interpersonal</b>	<b>Seguridad</b>	22,37,67,82,96,111,126		
¿Cuál es el nivel de la escala compuesta interpersonal de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz - 2018?	Determinar el nivel de la escala compuesta interpersonal de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz – 2018.	El nivel de la escala compuesta interpersonal de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 es baja.	<b>Escala Compuesta de Adaptabilidad</b>	<b>Autoestima</b>	11,24,40,56,70,85,100,14,129		
¿Cuál es el nivel de la escala compuesta de adaptabilidad de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz - 2018?	Determinar el nivel de la escala compuesta de adaptabilidad de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz – 2018.	El nivel de la escala compuesta de la adaptabilidad de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 es alta.	<b>Escala Compuesta del Manejo de la Tensión</b>	<b>Autorrealización</b>	6,21,36,51,66,81,95,110,125		
¿Cuál es el nivel de la escala compuesta del manejo de la tensión de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz - 2018?	Determinar el nivel de la escala compuesta del manejo de la tensión de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz – 2018.	El nivel de la escala compuesta del manejo de la tensión de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 es promedio.	<b>Escala Compuesta del Estado del Animo en general</b>	<b>Independencia</b>	3,19,32,48,92,107,121 10,23,31,39,55,62,69,84, 99,113,128		
¿Cuál es el nivel de la escala compuesta del estado de ánimo en general de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz – 2018?	Determinar el nivel de la escala compuesta del estado de ánimo en general de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz – 2018.	El nivel de la escala compuesta del estado de ánimo en general de la inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018 es promedio.		<b>Relaciones Interpersonales</b>	16,30,46,61,72,76,90,98, 104,119		
				<b>Responsabilidad Social</b>	18,44,55,61,72,98,119,124		
				<b>Empatía</b>	1,15,29,45,60,75,89,118 8,35,38,53,68,83,88,97,112,127		
				<b>Solución de Problemas</b>	14,28,43,59,74,87,103,131		
				<b>Prueba de la Realidad</b>	4,20,33,49,64,78,93,108,122		
				<b>Flexibilidad</b>	13,27,42,58,73,86,102,117,130		
				<b>Tolerancia a la Tensión</b>	2,17,31,47,62,77,91,105,120		
				<b>Control de los Impulsos</b>	11,20,26,54,80,106,108,132		
				<b>Felicidad</b>			
				<b>Optimismo</b>			

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística empleada
<p><b>Enfoque: Cuantitativo</b></p> <p><b>Tipo: Básica</b></p> <p><b>Nivel: Descriptivo</b></p> <p><b>Diseño: No Experimental</b></p> <p><b>Corte: Transversal.</b></p>	<p><b>Población:</b> 55 trabajadores del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> censal</p>	<p><b>Variable 1:</b> Inteligencia Emocional</p> <p><b>Técnica: Encuesta</b></p> <p><b>Instrumento: Cuestionario</b></p> <p>Autor: Rouven BarOn País: Canadá Año: 1987 Ámbito de Aplicación: individual y grupal , 20 a 25 minutos aproximadamente</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p>Luego de recolectar los datos mediante el instrumento, se analizarán los datos estadísticamente mediante el software estadístico SPSS v.22 para exponer los resultados en tablas de diagrama de frecuencias y figuras de diagrama de barras.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b></p> <p>Se utilizó el estadístico de Chi cuadrado para la contrastación de hipótesis.</p>

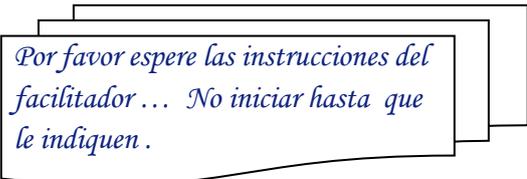
## Anexo 3: Hoja de preguntas de la encuesta

### INSTRUCCION

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permite hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación indican tu peculiar forma de cómo te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces. Hay cinco respuestas por cada frase.

1. Rara vez o nunca es mi caso.
2. Pocas veces es mi caso.
3. A veces es mi caso.
4. Muchas veces es mi caso.
5. Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.

Las siguientes páginas contienen una serie de frases usuales o expresiones que las personas suelen utilizar para describirse a sí mismas. Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta cómo te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. **Notarás que algunas frases no te proporcionan toda la información necesaria; aunque no estés seguro(a) selecciona la respuesta más adecuada para ti.** No hay respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres, y NO como te gustaría ser o como te gustaría que otros te vieran. NO hay límite de tiempo, pero por favor trabaje con rapidez y **ASEGÚRATE DE RESPONDER A TODAS LAS ORACIONES.**



*Por favor espere las instrucciones del facilitador... No iniciar hasta que le indiquen.*

1. RARA VEZ O NUNCA ES MI CASO.
2. POCAS VECES ES MI CASO.
3. VECES ES MI CASO.
4. MUCHAS VECES ES MI CASO.
5. CON MUCHA FRECUENCIA O SIEMPRE ES MI CASO.

1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.
2. Es duro para mí disfrutar de la vida.
3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.
4. Sé cómo enfrentar los problemas desagradables
5. Me agradan las personas que conozco.
6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.
7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.
8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).
9. Reconozco con facilidad mis emociones.
10. Soy incapaz de demostrar afecto.
11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.
12. Tengo la sensación que algo no es bien en mi cabeza.
13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.
15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.
16. Me gusta ayudar a la gente.
17. Me es difícil sonreír.
18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás
19. Cuando trabajo con otros, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.
20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.
21. Realmente no sé para que soy bueno(a).
22. No soy capaz de expresar mis ideas.
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.
24. No tengo confianza en mí mismo(a).
25. Creo que he perdido la cabeza.
26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.
28. En general, me resulta difícil adaptarme.
29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.
32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.
33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.
34. Pienso bien de las personas.
35. Me es difícil entender como me siento.
36. He logrado muy poco en los últimos años.
37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.
38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.
39. Me resulta fácil hacer amigos(as).
40. Me tengo mucho respeto.
41. Hago cosas muy raras.
42. Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.
43. Me resulta difícil cambiar de opinión.
44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.
46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.
47. Estoy contento(a) con mi vida.

48. Me resulta difícil tomar decisiones por mi mismo(a).
49. No puedo soportar el estrés.
50. En mi vida no hago nada malo.
51. No disfruto lo que hago.
52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.
53. La gente no comprende mi manera de pensar.
54. Generalmente espero lo mejor.
55. Mis amigos me confían sus intimidades.
56. No me siento bien conmigo mismo(a).
57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.
58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.
59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.
60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.
61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.
62. Soy una persona divertida.
63. Soy consciente de cómo me siento.
64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.
65. Nada me perturba.
66. No me entusiasman mucho mis intereses.
67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.
68. Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mí alrededor.
69. Me es difícil llevarme con los demás.
70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.
71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.
72. Me importa lo que puede sucederle a los demás.
73. Soy impaciente.
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.
75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.
76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.
77. Me deprimó.
78. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.
79. Nunca he mentado.
80. En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.
81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.
82. Me resulta difícil decir “no” aunque tenga el deseo de hacerlo.
83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.
84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.
85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy.
86. Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.
87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.
88. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).
89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.
90. Soy capaz de respetar a los demás.
91. No estoy muy contento(a) con mi vida.

92. Prefiero seguir a otros, a ser líder.
93. Me resulta difícil enfrentar a las cosas desagradables de la vida.
94. Nunca he violado la ley.
95. Disfruto de las cosas que me interesan.
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.
97. Tiendo a exagerar.
98. Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.
99. Mantengo buenas relaciones con los demás.
100. Estoy contento(a) con mi cuerpo.
101. Soy una persona muy extraña.
102. Soy impulsivo(a).
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.
104. Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.
105. Disfruto las vacaciones y los fines semana.
106. En general, tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.
107. Tengo tendencia a depender de otros.
108. Creo en mí capacidad para manejar los problemas más difíciles.
109. No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.
110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.
111. Los demás piensan que no me hago valer, y que me falta firmeza.
112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.
113. Los demás opinan que soy una persona sociable.
114. Estoy contento(a) con la forma en que me veo.
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.
116. Me es difícil describir lo que siento.
117. Tengo mal carácter.
118. Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.
119. Me es difícil ver sufrir a la gente.
120. Me gusta divertirme.
121. Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.
122. Me pongo ansioso(a).
123. No tengo días malos.
124. Intento no herir los sentimientos de los demás.
125. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.
126. Me es difícil hacer valer mis derechos.
127. Me es difícil ser realista.
128. No mantengo relación con mis amistades.
129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).
130. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.
131. Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.
132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.

*Verifique que no haya dejado ninguna frase sin contestar...*

### Anexo 4: Escáner de la hoja de respuestas

Tiempo de Servicios : \_\_\_\_\_

INVENTARIO DEL COCIENTE EMOCIONAL



REUVEN BAR-ON Ph.D.

Código: ..... Género: ..... Edad: .....  
 Nombres y apellidos: .....  
 Profesión: .....  
 Fecha actual: .....

- ① Rara vez o nunca es mi caso.
- ② Pocas veces es mi caso.
- ③ A veces es mi caso.
- ④ Muchas veces es mi caso.
- ⑤ Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.

- |           |           |           |            |
|-----------|-----------|-----------|------------|
| 1. ①②③④⑤  | 34. ①②③④⑤ | 67. ①②③④⑤ | 100. ①②③④⑤ |
| 2. ①②③④⑤  | 35. ①②③④⑤ | 68. ①②③④⑤ | 101. ①②③④⑤ |
| 3. ①②③④⑤  | 36. ①②③④⑤ | 69. ①②③④⑤ | 102. ①②③④⑤ |
| 4. ①②③④⑤  | 37. ①②③④⑤ | 70. ①②③④⑤ | 103. ①②③④⑤ |
| 5. ①②③④⑤  | 38. ①②③④⑤ | 71. ①②③④⑤ | 104. ①②③④⑤ |
| 6. ①②③④⑤  | 39. ①②③④⑤ | 72. ①②③④⑤ | 105. ①②③④⑤ |
| 7. ①②③④⑤  | 40. ①②③④⑤ | 73. ①②③④⑤ | 106. ①②③④⑤ |
| 8. ①②③④⑤  | 41. ①②③④⑤ | 74. ①②③④⑤ | 107. ①②③④⑤ |
| 9. ①②③④⑤  | 42. ①②③④⑤ | 75. ①②③④⑤ | 108. ①②③④⑤ |
| 10. ①②③④⑤ | 43. ①②③④⑤ | 76. ①②③④⑤ | 109. ①②③④⑤ |
| 11. ①②③④⑤ | 44. ①②③④⑤ | 77. ①②③④⑤ | 110. ①②③④⑤ |
| 12. ①②③④⑤ | 45. ①②③④⑤ | 78. ①②③④⑤ | 111. ①②③④⑤ |
| 13. ①②③④⑤ | 46. ①②③④⑤ | 79. ①②③④⑤ | 112. ①②③④⑤ |
| 14. ①②③④⑤ | 47. ①②③④⑤ | 80. ①②③④⑤ | 113. ①②③④⑤ |
| 15. ①②③④⑤ | 48. ①②③④⑤ | 81. ①②③④⑤ | 114. ①②③④⑤ |
| 16. ①②③④⑤ | 49. ①②③④⑤ | 82. ①②③④⑤ | 115. ①②③④⑤ |
| 17. ①②③④⑤ | 50. ①②③④⑤ | 83. ①②③④⑤ | 116. ①②③④⑤ |
| 18. ①②③④⑤ | 51. ①②③④⑤ | 84. ①②③④⑤ | 117. ①②③④⑤ |
| 19. ①②③④⑤ | 52. ①②③④⑤ | 85. ①②③④⑤ | 118. ①②③④⑤ |
| 20. ①②③④⑤ | 53. ①②③④⑤ | 86. ①②③④⑤ | 119. ①②③④⑤ |
| 21. ①②③④⑤ | 54. ①②③④⑤ | 87. ①②③④⑤ | 120. ①②③④⑤ |
| 22. ①②③④⑤ | 55. ①②③④⑤ | 88. ①②③④⑤ | 121. ①②③④⑤ |
| 23. ①②③④⑤ | 56. ①②③④⑤ | 89. ①②③④⑤ | 122. ①②③④⑤ |
| 24. ①②③④⑤ | 57. ①②③④⑤ | 90. ①②③④⑤ | 123. ①②③④⑤ |
| 25. ①②③④⑤ | 58. ①②③④⑤ | 91. ①②③④⑤ | 124. ①②③④⑤ |
| 26. ①②③④⑤ | 59. ①②③④⑤ | 92. ①②③④⑤ | 125. ①②③④⑤ |
| 27. ①②③④⑤ | 60. ①②③④⑤ | 93. ①②③④⑤ | 126. ①②③④⑤ |
| 28. ①②③④⑤ | 61. ①②③④⑤ | 94. ①②③④⑤ | 127. ①②③④⑤ |
| 29. ①②③④⑤ | 62. ①②③④⑤ | 95. ①②③④⑤ | 128. ①②③④⑤ |
| 30. ①②③④⑤ | 63. ①②③④⑤ | 96. ①②③④⑤ | 129. ①②③④⑤ |
| 31. ①②③④⑤ | 64. ①②③④⑤ | 97. ①②③④⑤ | 130. ①②③④⑤ |
| 32. ①②③④⑤ | 65. ①②③④⑤ | 98. ①②③④⑤ | 131. ①②③④⑤ |
| 33. ①②③④⑤ | 66. ①②③④⑤ | 99. ①②③④⑤ | 132. ①②③④⑤ |
|           |           |           | 133. ①②③④⑤ |

### Anexo 5: Escáner de la prueba piloto

INVENTARIO DEL COCIENTE EMOCIONAL

**ICE Bar On**

REUVEN BAR-ON Ph.D.

pp 12

Código: ..... Género: M. Edad: 37  
 Nombres y apellidos: .....  
Gan 9 años de servicio  
 Profesión: S.2. PMP  
 Fecha actual: 11-11-18

- ① Rara vez o nunca es mi caso.
- ② Pocas veces es mi caso.
- ③ A veces es mi caso.
- ④ Muchas veces es mi caso.
- ⑤ Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.

- |               |               |               |                |
|---------------|---------------|---------------|----------------|
| 1. ① ② ③ ④ ⑤  | 34. ① ② ③ ④ ⑤ | 67. ① ② ③ ④ ⑤ | 100. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 2. ① ② ③ ④ ⑤  | 35. ① ② ③ ④ ⑤ | 68. ① ② ③ ④ ⑤ | 101. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 3. ① ② ③ ④ ⑤  | 36. ① ② ③ ④ ⑤ | 69. ① ② ③ ④ ⑤ | 102. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 4. ① ② ③ ④ ⑤  | 37. ① ② ③ ④ ⑤ | 70. ① ② ③ ④ ⑤ | 103. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 5. ① ② ③ ④ ⑤  | 38. ① ② ③ ④ ⑤ | 71. ① ② ③ ④ ⑤ | 104. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 6. ① ② ③ ④ ⑤  | 39. ① ② ③ ④ ⑤ | 72. ① ② ③ ④ ⑤ | 105. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 7. ① ② ③ ④ ⑤  | 40. ① ② ③ ④ ⑤ | 73. ① ② ③ ④ ⑤ | 106. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 8. ① ② ③ ④ ⑤  | 41. ① ② ③ ④ ⑤ | 74. ① ② ③ ④ ⑤ | 107. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 9. ① ② ③ ④ ⑤  | 42. ① ② ③ ④ ⑤ | 75. ① ② ③ ④ ⑤ | 108. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 10. ① ② ③ ④ ⑤ | 43. ① ② ③ ④ ⑤ | 76. ① ② ③ ④ ⑤ | 109. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 11. ① ② ③ ④ ⑤ | 44. ① ② ③ ④ ⑤ | 77. ① ② ③ ④ ⑤ | 110. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 12. ① ② ③ ④ ⑤ | 45. ① ② ③ ④ ⑤ | 78. ① ② ③ ④ ⑤ | 111. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 13. ① ② ③ ④ ⑤ | 46. ① ② ③ ④ ⑤ | 79. ① ② ③ ④ ⑤ | 112. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 14. ① ② ③ ④ ⑤ | 47. ① ② ③ ④ ⑤ | 80. ① ② ③ ④ ⑤ | 113. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 15. ① ② ③ ④ ⑤ | 48. ① ② ③ ④ ⑤ | 81. ① ② ③ ④ ⑤ | 114. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 16. ① ② ③ ④ ⑤ | 49. ① ② ③ ④ ⑤ | 82. ① ② ③ ④ ⑤ | 115. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 17. ① ② ③ ④ ⑤ | 50. ① ② ③ ④ ⑤ | 83. ① ② ③ ④ ⑤ | 116. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 18. ① ② ③ ④ ⑤ | 51. ① ② ③ ④ ⑤ | 84. ① ② ③ ④ ⑤ | 117. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 19. ① ② ③ ④ ⑤ | 52. ① ② ③ ④ ⑤ | 85. ① ② ③ ④ ⑤ | 118. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 20. ① ② ③ ④ ⑤ | 53. ① ② ③ ④ ⑤ | 86. ① ② ③ ④ ⑤ | 119. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 21. ① ② ③ ④ ⑤ | 54. ① ② ③ ④ ⑤ | 87. ① ② ③ ④ ⑤ | 120. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 22. ① ② ③ ④ ⑤ | 55. ① ② ③ ④ ⑤ | 88. ① ② ③ ④ ⑤ | 121. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 23. ① ② ③ ④ ⑤ | 56. ① ② ③ ④ ⑤ | 89. ① ② ③ ④ ⑤ | 122. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 24. ① ② ③ ④ ⑤ | 57. ① ② ③ ④ ⑤ | 90. ① ② ③ ④ ⑤ | 123. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 25. ① ② ③ ④ ⑤ | 58. ① ② ③ ④ ⑤ | 91. ① ② ③ ④ ⑤ | 124. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 26. ① ② ③ ④ ⑤ | 59. ① ② ③ ④ ⑤ | 92. ① ② ③ ④ ⑤ | 125. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 27. ① ② ③ ④ ⑤ | 60. ① ② ③ ④ ⑤ | 93. ① ② ③ ④ ⑤ | 126. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 28. ① ② ③ ④ ⑤ | 61. ① ② ③ ④ ⑤ | 94. ① ② ③ ④ ⑤ | 127. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 29. ① ② ③ ④ ⑤ | 62. ① ② ③ ④ ⑤ | 95. ① ② ③ ④ ⑤ | 128. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 30. ① ② ③ ④ ⑤ | 63. ① ② ③ ④ ⑤ | 96. ① ② ③ ④ ⑤ | 129. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 31. ① ② ③ ④ ⑤ | 64. ① ② ③ ④ ⑤ | 97. ① ② ③ ④ ⑤ | 130. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 32. ① ② ③ ④ ⑤ | 65. ① ② ③ ④ ⑤ | 98. ① ② ③ ④ ⑤ | 131. ① ② ③ ④ ⑤ |
| 33. ① ② ③ ④ ⑤ | 66. ① ② ③ ④ ⑤ | 99. ① ② ③ ④ ⑤ | 132. ① ② ③ ④ ⑤ |
|               |               |               | 133. ① ② ③ ④ ⑤ |

## Anexo 6: Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mediante la firma de este documento, doy mi consentimiento para participar en el trabajo de investigación, aplicada por el Licenciado Tecnólogo Médico Gersom TIRADO CARRERA, como requisito para obtener el grado de Magister. Estoy consciente que la información que estoy suministrando permitirá determinar el nivel de Inteligencia Emocional del personal asistencial que labora en el laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018.

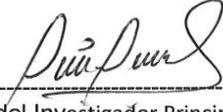
Entiendo que fui elegido (a) para este estudio por ser personal asistencial que labora en el ambiente arriba mencionado. Además, doy fe que estoy participando de manera voluntaria y que la información que apporto es confidencial, por lo que no se revelará a otro personal, sin afectar mi situación personal, ni de salud. Así mismo sé que puedo dejar de proporcionar la información y de participar en el trabajo de investigación en cualquier momento. Además, afirmo que se me proporcionó suficiente información sobre los aspectos éticos y legales que involucran mi participación y que puedo obtener más información en caso que lo considere necesario con el licenciado mencionado, a través de los siguientes números 940715841

Fecha: 13 de Diciembre del 2018

Firma del participante

  
 55-037860  
 Gery Goy CRUZ FLORES  
 S2. B PNP  
 TÉCNICO DE LABORATORIO CLÍNICO  
 HN. PNP. LNS

Firma del Investigador Principal

  
 Tirado Carrera Gersom  
 Tecnólogo Médico  
 C.T.M.F. 8796

## Anexo 7: Constancia de aplicación de encuesta

	<b>PERÚ</b>	Ministerio del Interior	Policía Nacional del Perú	Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz	Departamento Patología Clínica
---	-------------	-------------------------	---------------------------	---	--------------------------------

### CONSTANCIA

LA CORONEL SPNP MEDICO PATOLOGO JEFA DEL DEPARTAMENTO DE PATOLOGIA CLINICA DEL COMPLEJO HOSPITALARIO PNP LUIS NICASIO SÁENZ

DRA. Queta Margarita GALINDO JARAMILLO

**Hace constar:**

Que el Licenciado Tecnólogo Médico Gersom TIRADO CARRERA, identificado con DNI 42526737 Estudiante del programa de Maestría en Gestión de los servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo ha aplicado en el laboratorio clínico del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz un cuestionario de su trabajo de investigación titulada "Inteligencia emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario PNP Luis Nicasio Sáenz 2018, al personal asistencial del laboratorio de patología clínica del mes de Diciembre del 2018.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada, para fines correspondientes al trámite de la maestría.

Jesús María 11 de Enero del 2019



*Queta Galindo*  
 OS-265789-0+  
 Queta M. Galindo Jaramillo  
 CORONEL S PNP

**Anexo 8: Fotos de personal asistencia oficial y suboficial**









ESCUELA DE POSTGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Nancy Elena Cuenca Robles, tomando conocimiento de la tesis del estudiante Gersom Tirado Carrera "Inteligencia Emocional del personal asistencial del laboratorio del Complejo Hospitalario LUIS NICASIO SÁENZ 2018". Constato que la misma tiene un índice de similitud de 24 % verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 22 de enero de 2019

DNI: 08525952

Nancy Elena Cuenca Robles





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Tirado Carrera, Gersom

D.N.I. : 42526737

Domicilio : AV. Hurin Cuzco -194 Independencia

Teléfono : Fijo : Móvil : 940915841

E-mail : gersontiradoc@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestría

Mención : Gestión de los Servicios de la Salud

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Tirado Carrera Gersom

Título de la tesis:

Inteligencia Emocional del Personal  
asistencial del laboratorio del Complejo  
Hospitalario PNP Luis Nicasto Saenz 2018

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,  
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

08-05-2019



# 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 DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Gerson Tirado Carrera

INFORME TITULADO:

Inteligencia Emocional del Personal Asistencial  
del laboratorio del Complejo Hospitalario  
PNP Luis Nicasio Saenz 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

SUSTENTADO EN FECHA: 26 de Enero de 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobar por unanimidad



[Signature]

ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN