



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN DOCENCIA  
UNIVERSITARIA**

**Inteligencia emocional y desempeño laboral en internos de  
enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Docencia Universitaria**

**AUTORA:**

Br. Díaz Quispecahuana, Jacqueline Denisse (ORCID: 0000-0001-7826-3204)

**ASESORA:**

Dra. Soria Pérez, Yolanda Felicitas (ORCID: 0000-0002-1171-4768)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Evaluación y Aprendizaje

**LIMA — PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

A mis padres, quienes me han enseñado con su ejemplo a rebasar todas las barreras que la vida nos presenta, a mi esposo por siempre apoyarme incondicionalmente, a querer ser mejor cada día, a entender que no hay nada imposible y que solo hay que esmerarse y sacrificarse, para lograr la meta que me he planteado.

### **Agradecimiento**

A Dios por iluminarme todos los días, por cuidarme y protegerme, por darme inteligencia y la paciencia para alcanzar metas propuestas.

## Índice de contenidos

Página

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización .....	17
3.3. Población, muestra y muestreo .....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	19
3.5. Procedimientos .....	20
3.6. Método de análisis de datos .....	21
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS.....	22
4.1. Resultados descriptivos .....	22
4.2. Resultados inferenciales.....	27
V. DISCUSION.....	31
VI. CONCLUSIONES .....	37
VI. RECOMENDACIONES .....	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS .....	44

## Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Ficha técnica del instrumento para medir la variable Responsabilidad social universitaria	22
Tabla 2	Ficha técnica del instrumento para medir la variable Responsabilidad social universitaria	22
Tabla 3	Datos sociodemográficos de los internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020	24
Tabla 4	Inteligencia emocional en los internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020	25
Tabla 5	Inteligencia emocional según dimensiones en los internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020	26
Tabla 6	Desempeño laboral en los internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020	27
Tabla 7	Desempeño laboral según dimensiones en los internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020	28
Tabla 8	Prueba de Correlación de Rho de Spearman de las variables inteligencia emocional y el desempeño laboral	29
Tabla 9	Prueba de Correlación de Rho de Spearman de la dimensión atención emocional y el desempeño laboral	30
Tabla 10	Prueba de Correlación de Rho de Spearman de la dimensión claridad emocional y el desempeño laboral	31
Tabla 11	Prueba de Correlación de Rho de Spearman de la dimensión regulación de las emociones y el desempeño laboral	32

## Índice de figuras

		Página
Figura 1	Inteligencia emocional en los internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020	25
Figura 2	Inteligencia emocional según dimensiones en los internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020	26
Figura 3	Desempeño laboral en los internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020	27
Figura 4	Desempeño laboral según dimensiones en los internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020	28

## Resumen

La presente investigación tuvo el objetivo de determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020.

El estudio fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal, contando con una muestra de 70 internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa, a quienes se les aplicó el instrumento TMMS-24 o Trait Meta Mood Scale, creado por Peter Salovey y John Mayers (2014) para medir la inteligencia emocional y, la Escala de desempeño laboral, creado por la DISA IV Este/R.M. N° 626-2008/Minsa (2013). En los resultados inferenciales, la prueba de correlación de Rho Spearman fue  $r=0.759$ , con un nivel de significancia de  $0.000 < 0.05$ ; por lo que, se aceptó la hipótesis alterna. Los resultados descriptivos mostraron que la inteligencia emocional en el 67.1% (47) de internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima es mala, le sigue el 21.4% (15) que son regulares y el 11.4% (08) tienen una buena inteligencia emocional, el 72.9% (51) presenta un desempeño laboral regular, el 21.4% (15) un desempeño eficiente y el 5.7% (04) un desempeño deficiente. Concluyendo que existe relación positiva alta entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, desempeño laboral, internos de enfermería

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between emotional intelligence and job performance in nursing interns of a National Hospital of Lima del Minsa - 2020.

The study was quantitative approach, descriptive correlational level, non-experimental design, cross-sectional, with a sample of 70 nursing interns from a National Hospital of Lima del Minsa, to whom the TMMS-24 or Trait instrument was applied Meta Mood Scale, created by Peter Salovey and John Mayers (2014) to measure emotional intelligence, and the Job Performance Scale, created by DISA IV East / RM N ° 626-2008 / Minsa (2013). In the inferential results, the Rho Spearman correlation test was  $r = 0.759$ , with a significance level of  $0.000 < 0.05$ ; therefore, the alternative hypothesis was accepted. The descriptive results showed that the emotional intelligence in 67.1% (47) of nursing interns of a National Hospital in Lima is bad, followed by 21.4% (15) who are regular and 11.4% (08) have good intelligence emotional, 72.9% (51) present a regular work performance, 21.4% (15) an efficient performance and 5.7% (04) a poor performance. Concluding that there is a high positive relationship between emotional intelligence and work performance in nursing interns of a National Hospital of Lima of Minsa - 2020.

**Keywords:** Emotional intelligence, job performance, nursing interns



## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, González, Martín y León (2018), señaló que los internos de enfermería de ámbitos hospitalarios del mundo carecen de inteligencia emocional, se deben a que se encuentran inmersos en un mundo globalizado donde su práctica pre profesional es rutinario, estresante y con una carga laboral excesiva que deja de lado la parte emocional o sentimientos que son fundamentales; dejan de lado cultivar sus emociones donde procuran que ante un evento inesperado no saben lidiar con sus emociones, muestras de concordia, armonía, respeto, empatía y cariño; es decir, no llevarse por sus emociones a tal punto de llegar a discusiones, hacerlo de manera prepotente, intolerante, irritables, entre otros aspectos, lo que conlleva que su vida sea desagradable y su desempeño laboral sea ineficiente.

A nivel latinoamericano, Goleman (2016), reportó la inteligencia emocional de los internos de enfermería de los países sudamericanos durante sus prácticas pre profesionales, no controlan sus emociones, desarrollando actitudes hostiles, no asertivas, no empáticas hacia los pacientes, usuarios, familiares, compañeros y los directivos más bien son conflictivas, no de concordia, sino de personalistas o desunión; logrando que sus capacidades de afrontamiento sean exitosas ante cualquiera de las adversidades que se vengan, haciendo más fructífera y llevadera su desempeño laboral, tornándose a ser positivo, autónomo, creativo y proactivo; es decir, sus emociones son controlables y armoniosos para su trabajo diario sea en equipo, sin rencillas, egoísmo, celos, envidias, sino más bien resolutivo.

A nivel nacional, Mayer y Salovery (2016), señalaron que la inteligencia emocional en nuestro país es el pilar fundamental en los internos de enfermería, ya que les brinda ser capaces de participar en la toma de decisiones, su vida está lleno de emociones que favorecen las relaciones interpersonales; es decir, es la forma de lidiar con sus propias emociones, de relacionarnos con el mundo laboral de forma positiva; asimismo, se logra satisfacer su desempeño laboral con sus demás compañeros, lo que conduce a que sean personas comprensivas y empáticas que les permiten desarrollarse, enriquecerse y conocerse mejor consigo mismos y que sean los primeros en actuar para solucionar problemas, ante conflictos, sean apaciguadores, para que de esta manera su calidad de vida laboral sea más sana y constructiva, para que durante su formación educativa sea de forma exitosa.

La inteligencia emocional proporciona un marco teórico unificado para

estudiar el papel de las habilidades emocionales en los procesos de estrés y bienestar, que es extraordinariamente aplicable en esta crisis provocada por el Covid-19 (Extremera, 2020).

Salanova (2017), mencionó que en la actualidad, el control de las emociones es sumamente importante para sobrellevarse con los demás trabajadores de salud, donde su comportamiento es determinante para un desempeño laboral resolutivo y productivo en el ámbito hospitalario; es decir, si los internos de enfermería manejan correctamente sus emociones saldrá adelante ya que será visto como una persona afectiva, honesta, tolerante, trabajadora y no conflictiva; en contraposición con los internos de enfermería que carecen de control de sus emociones, ellos no podrán realizar sus prácticas pre profesionales de forma proactiva y competitiva; es decir, no se dan cuenta que sus sentimientos y emociones los abruman y no tienen el control suficiente para afrontarlos, emocionalmente son incontrolables, se rigen por acciones inmediatas sin pensarlo su asignación laboral no resulte lo más positivo; porque es una persona sin el control de sus impulsos, carentes de entusiasmos, optimismo, perseverancia, tolerancia y empatía con sus demás compañeros.

Goyas (2018) mencionó que el desempeño laboral de los internos de enfermería en el ámbito hospitalario se ve comprometido cuando carecen de inteligencia emocional; es decir, si no saben cómo controlarse emocionalmente, pueden derivar en errores en el trato con sus compañeros, carencia de relaciones interpersonales tanto con sus compañeros como con los pacientes y/o los usuarios, lo que repercute en su desempeño laboral en el lugar de trabajo, por no tener un buen manejo emocional, que los torna irritables, desmotivados e insatisfechos con lo que están haciendo, con desventajas frente a quienes desarrollan el intelecto emocional, que tienen autoestima por sí mismos, por los demás y por el trabajo.

En el Hospital Nacional de Lima del Minsa, al interactuar con los internos de enfermería se ha podido observar que realizan la misma rutina del trabajo diario, se encuentran agotados, gruñones, apáticos y haciendo su trabajo con rapidez, son impacientes y provocan una sensación general de malestar durante su trabajo, deteriorando su equilibrio emocional y haciéndolos incapaces de relacionarse con sus demás compañeros; por lo tanto, su desempeño laboral está severamente restringido a menos, ya que sus deberes y responsabilidades asignados se vuelven muy estresantes debido a que su ambiente de trabajo les mantiene en una posición

de inseguridad, precariedad y ser vistos como intolerantes y malgeniados; por ende, el manejo de su inteligencia emocional es sinónimo de equilibrio físico y mental, para poder controlar sus emociones de manera factible los cuidados asistenciales.

Por lo tanto, al mencionar la problemática encontrada a nivel mundial, latinoamericano y nacional es que se formula la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020? asimismo, los problemas específicos: (1) ¿Cuál es la relación que existe entre la atención emocional y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa? (2) ¿Cuál es la relación que existe entre la claridad emocional y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa? (3) ¿Cuál es la relación que existe entre la regulación de las emociones y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa?

La justificación teórica es de gran relevancia en las instituciones sanitarias tanto nacionales como privadas, donde la inteligencia emocional es esencial para afianzar su labor del interno de enfermería; para propiciar condiciones de trabajo saludables a fin de mantener todas sus capacidades emocionales óptimas, procurando un desarrollo profesional individual y colectivo, con anhelos, motivación, perseverancia, creatividad, autonomía y autoestima, conllevándolos a sentirse satisfechos con el trabajo desempeñado, conjuntamente con sus compañeros, brindando una atención cálida, con empatía, comprensión, simpatía, cordialidad, amabilidad y respeto, con capacidad resolutiva ante adversidades con optimismo, haciendo que se sientan a gusto, con sensación positiva por su trabajo; asimismo, el impacto que tiene la inteligencia emocional en el desempeño laboral, le ayuda a facilitar un ambiente positivo, para la práctica de enfermería, ya que tiene el potencial de afectar la calidad de atención y los resultados del paciente.

Justificación práctica es muy importante para internos de enfermería, a nivel personal, profesional, institucional y social; es decir, sus emociones condicionarán a que afronten adversidades para alcanzar metas y oportunidades laborales, que ayudará a que su labor lo realice con sensibilidad frente a lo que necesitan usuarios y/o pacientes, además de sus compañeros con la mística de mejorar permanentemente, logre innovar ofreciendo un ambiente confiable y colaboración

con los demás, desempeñándose laboralmente para lograr afianzar la felicidad, la comunicación eficaz, calidad de vida laboral, y con ello se buscará que su labor este cargado de satisfacción, autocontrol, autoconciencia, y habilidades sociales.

Justificación metodológica del estudio radica en que los hallazgos del presente estudio servirán de base para futuros estudios de investigación similares a la problemática planteada a fin de servir de base para el desarrollo de su planteamiento problemático, marco teórico y el diseño metodológico como es sus instrumentos que son similares en los ámbitos hospitalarios tanto nacionales como privados en los internos de enfermería para que cultiven una inteligencia emocional para desempeñarse laboralmente de forma proactiva y el control de emociones.

El objetivo general del estudio es determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020; asimismo, los objetivos específicos son los siguientes: identificar la relación que existe entre la atención emocional y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa; identificar la relación que existe entre la claridad emocional y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa; e identificar la relación que existe entre la regulación de las emociones y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa.

La hipótesis general del estudio es si existe relación directa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020; asimismo, las hipótesis específica es si existe relación directa entre la atención emocional y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa; si existe relación directa entre la claridad emocional y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa; y si existe relación directa entre la regulación de las emociones y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los estudios previos internacionales, Rojas (2018), encontró que en los profesionales de salud del Hospital Germán Vélez Gutiérrez predominan la inteligencia emocional como el intrapersonal se encuentra en un nivel alto en cuanto a que la mayoría de ellos tienen conocimiento de sus propias emociones, un buen concepto de sí mismo y buena autoestima; mientras el componente interpersonal se encuentra en un nivel bajo donde las personas tienen pocas habilidades para entender emociones de demás y usarlas para establecer relaciones satisfactorias; y el estado de ánimo tienen la capacidad de sentirse satisfechos con su propia vida y disfrutar de sí mismo, además de tener la capacidad de encontrar el lado más provechoso de la vida y mantener una actitud positiva en el desempeño laboral.

Asimismo, Segovia y Romero (2017), reportaron que los factores predominantes que interfieren en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Ambato son el estrés laboral, el clima organizacional en el que se desenvuelven diariamente, falta de trabajo en equipo, compañerismo, entre otras manifestaciones; es decir, el personal administrativo maneja inadecuadamente la inteligencia emocional, puesto que desconocen la importancia de la misma para su desarrollo personal y profesional.

Ortiz y Beltrán (2017), reportaron que el estudio pone de manifiesto la importancia de la inteligencia emocional percibida en el interno de pregrado porque permite observar una estrecha relación entre la aparición del desgaste laboral y una baja atención a sus emociones, poca comprensión emocionales y dificultades para interrumpir emociones negativas y prolongar las positivas, lo anterior tendría que considerar en formación profesional, adquisición de conocimiento y procedimiento clínico que son herramientas indispensables para su futuro desempeño laboral.

Asimismo, Araujo y Guerra (2017), encontraron que los profesionales de salud poseen una idea realista de sus propias habilidades y una sólida confianza basada en ellos mismos, son capaces de saber qué se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar la toma de decisiones; por ende, manejan las emociones de modo que faciliten las tareas programadas, son cuidadosos durante su jornada laboral y demoran la gratificación en pos de los objetivos, de igual forma manejan adecuadamente las emociones e impulsos perjudiciales de

ellos mismos.

The research study of Hamdan, Oweidat, Faouri y Codier (2017), problem emotional intelligence is an ability to recognize our and others' emotions, and manage emotions in ourselves and in relationships with other people. A large body of research evidence outside nursing shows that measured (EI) abilities correlated with employee performance, motivation, and job satisfaction; and preliminary nursing research evidence shows the correlation between ability and nurses' clinical performance; there is less research on the el ability of Jordanian nurses, and the present study was undertaken to address this gap; the conclusions of the study findings confirm the correlation between nurse, ability and clinical performance. Likewise, Ranjbar, Bahrami, Hadizadeh, Arab, Nasiri, Amiresmaili y Ahmadi (2017), the results of study indicated that nurses' emotional intelligence has a direct effect on the hospital services quality. The study also revealed that nurse's job satisfaction and communication skills have an intermediate role in the emotional intelligence and service quality relation; the conclusions this paper reports a new determinant of hospital services quality; emotional intelligence is the potential to feel, use, communicate, recognize, remember, describe, identify, learn from, manage, understand and explain emotions; service quality also can be defined as the post-consumption assessment of the services by consumers that are by many variables.

Los estudios previos nacionales; de Fajardo (2018), reportaron que la inteligencia emocional es no aceptable, la mayoría no cuenta con una inteligencia emocional aceptable para el desempeño laboral; según la autoconciencia no presentan conciencia emocional, confianza en el mismo y no reconoce y se acepta; en el autocontrol no está realizado, carece de desempeño e interpretación; en la motivación actúa sin optimismo y no existe superación; en la empatía no reconoce ni respeta emociones de los demás y no brinda apoyo; y relaciones interpersonales no es comunicativo, no respeta a los demás ideas, aptitud, habilidad y cognición. Asimismo, Acuña (2018), reportó que la Inteligencia emocional es regular y desempeño laboral medio según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, se dan en las dimensiones autoconocimiento por carencia de conciencia emocional y confianza en sí mismo; en cuanto a la autorregulación no tienen autodominio y adaptabilidad; respecto a la motivación no demuestran afán de triunfo e iniciativa; y según las habilidades sociales no dan resolución a los

conflictos; y el desempeño laboral es competente, rendidor y comunicativo a media.

El estudio de Flores (2018), encontró que el nivel de inteligencia emocional que se encuentran dentro de un nivel regular, se conocen a sí mismos, se desenvuelven de una forma positiva ante las diversas dificultades en su área de trabajo, logrando muchas veces a manejar el estrés y adaptándose a los diversos cambios del entorno, ello debido a las charlas y talleres respecto al manejo del estrés y motivación dictados por personal externo a la institución; y en cuanto al desempeño laboral es bajo, no ponen en práctica los factores tanto actitudinales ni operativos del desempeño, es decir, no realizan un trabajo en equipo, no hay casi presencia de liderazgo, calidad y exactitud, las metas no son cumplidas en plazos establecidos sino a destiempo siendo irresponsables en las tareas asignadas.

Asimismo, Pacheco (2017), reportó que la inteligencia emocional en los profesionales de salud está en un nivel regular, es el componente intrapersonal y las dimensiones de la productividad laboral está a nivel bueno, se debe al número de capacitaciones no están siendo efectivas, por el cual con un nivel de inteligencia emocional siendo regular con la productividad laboral de medio a bajo, causando inestabilidad psicológica lo cual repercutirá directamente en el rendimiento por medio de comportamientos, conductas inapropiadas y estilos de vida negativos.

Yabar (2017), reportó que la inteligencia emocional es regular y el desempeño laboral es medio en el personal de salud; debido a que en cuanto a la variable inteligencia emocional son deficientes en el componente intrapersonal, componente interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo en general; y en la variable desempeño laboral no están satisfechos, su compensación y beneficios, no existe trabajo en equipo y escasa comunicación; por ende, deben implementar o diseñar propuestas con la finalidad de fomentar, mejorar y mantener los niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud. Asimismo, Rodríguez (2018), encontraron que los niveles de inteligencia emocional muy desarrollado se encuentran en el grupo de profesionales de enfermería, seguido de técnicos y luego auxiliares, los componentes de mayor importancia son Intrapersonal y estado de ánimo general en el grupo profesional; intrapersonal y manejo de estrés en el personal técnico. Manejo de estrés y adaptabilidad en el personal auxiliar; todos ellos con nivel muy desarrollado de inteligencia emocional; y en relación a desempeño laboral en el nivel alto se encuentran los profesionales

de salud, en el nivel medio se encuentran los auxiliares y el nivel bajo los técnicos.

Teorías relacionadas a la inteligencia emocional, Goleman (2016), planteó que la inteligencia emocional describe la capacidad de percibir (correctamente), comprender e influir en los propios sentimientos y en los de los demás, se basa en la teoría de inteligencias múltiples, significa conocer las propias emociones, el reconocer y aceptar las propias emociones a medida que ocurren, esta capacidad es crucial para comprender el propio comportamiento y los impulsos, afecta las emociones y ayuda a manejar los sentimientos de una manera apropiada a la situación, incluye la capacidad de calmarse y reducir sentimientos de miedo, irritabilidad, decepción o dolor y aumentar los sentimientos positivos.

Fragoso (2016), enfatizó que esto ayuda a superar reveses o situaciones estresantes, hace que las emociones entren en acción, influencia las emociones de tal manera que ayuden a alcanzar las metas anheladas, este es el núcleo de la automotivación y promueve la creatividad y la frecuencia de los éxitos, esto también incluye el poder de atraer los beneficios y pretensiones positivas a corto plazo, es un generador de recompensa emocionales y es eficaz en reprimir las reacciones impulsivas que podrían tener resultados negativos, esta perspectiva de visión es un transformador de situaciones estresantes a condiciones favorables y positivas.

García (2020), expresó que fomenta la empatía y es la base de todo el conocimiento humano y la base de las relaciones interpersonales, un individuo que reconoce lo que sienten los demás puede reconocer las señales a menudo ocultas en el comportamiento de los demás mucho antes y descubrir lo que necesitan o quieren, es así que donde aparece la empatía surge un nivel de comprensión de lo que pasan los demás, por lo tanto, una capacidad de comprender positivamente los valores y defectos, manteniendo resiliencia y comprensión en los momentos difíciles de los demás es mantener un alto nivel de inteligencia y maniobrabilidad.

Bulas, Ramírez y Corona (2020) señalaron que la inteligencia emocional ayuda a lidiar con las relaciones, la capacidad de entablar relaciones con éxito se basa en gran medida en lidiar con los sentimientos de otros individuos, es la base para una cooperación fluida en casi los entornos sociales y profesionales, es un requisito indispensable para la popularidad, el reconocimiento y la integración en una comunidad, pero también para la capacidad de crear liderazgo; una habilidad que tiene un efecto positivo, pero que también puede usarse para la evitar



conflictos.

El intelecto emocional, una terminología dada por los investigadores Peter Salovey y John Mayer, popularizada por Dan Goleman (2016), en su libro del mismo nombre; en la práctica esto significa ser consciente de que las emociones afectan nuestro comportamiento y puede afectar a los individuos (positiva y negativamente), lo hacen aprender a lidiar con estas emociones, tanto las nuestras como las ajenas, especialmente cuando estamos entre nosotros en situaciones conflictivas.

Moscoso (2019), señaló que en general, se refiere a las habilidades para el adecuado manejo emocional de uno mismo y de los demás, refiere que la inteligencia emocional, abarca habilidades como conciencia, atención emocional, claridad emocional y regulación de las emociones; estas habilidades de uso emocional deben aplicarlas al pensamiento y en la resolución de los problemas; con un buen control de las emociones de los demás e incluido el control de sus propias emociones cuando sea necesario en ayuda a otros a sobrellevarlos.

Asimismo, Petrides y Mavroveli (2016) indica que la inteligencia emocional son las percepciones de nuestras habilidades emocionales, es decir, qué tan bueno creemos que somos en términos de comprensión, regulación y expresión de emociones para adaptarnos a nuestro entorno y mantener el bienestar.

De acuerdo a Salovey y Mayer (1990, citado por Butler et al, 2018), la inteligencia emocional se refiere a la capacidad de un individuo para evaluar y regular las emociones en uno mismo y en los demás y para usar las emociones para resolver problemas y lograr sus metas.

Goleman (2016), desarrolló cinco elementos que definen el intelecto emocional; como la autoconfianza son muy seguras de sí mismas, comprenden todas sus emociones, no dejan que sus sentimientos las dominen, tienen confianza en su intuición, no dejan que sus emociones salgan de control y honesto consigo mismos; autorregulación con una capacidad de control emocional e impulsivo, de regularse y no tomar decisiones impulsivas y descuidadas; piensan antes de actuar; la motivación con un alto nivel de intelecto emocional suelen estar motivadas, listos para responder de inmediato a los éxitos exitosos, son altamente productivos, son desafiantes y son muy persistentes frente a las adversidades que se avecinan; la empatía donde su capacidad de identificar y comprender los deseos, necesidades y expectativas de las personas que los rodean, son excelentes para manejar las

relaciones escuchando a los demás, de manera que se más abierta y honesta; y habilidades sociales para relacionarse socialmente en lugar de estar en el centro de su propio éxito, intentan ayudar a otros a crecer y brillar, manejan disputas con una excelente comunicación y es un experto en construir y mantener relaciones.

García (2018), dijo que el manejo emocional implica la capacidad de manejarse a uno mismo y a quienes lo rodean, las emociones fueron identificadas por consenso en todos estos estímulos, lo que ayudó a la rama de la cognición emocional donde encontraron que se desempeñaron bien en responder a tales situaciones emocionales con sumo control y paciencia; es decir, a mayor control de sus emociones y menos conflictividad por no sobrellevar sus estímulos de ira, sosiego, irritabilidad, egoísmo, descontrol, intolerancia hacia los demás; sin embargo, las comprensiones emocionales de las personas que han resuelto sus problemas en el contexto del ámbito laboral es por tener inteligencia emocional.

Mayer y Salovey (2016), propusieron un modelo que identificaba cuatro niveles de la inteligencia emocional, incluida la percepción emocional, la capacidad de razonar con las emociones, la capacidad de comprender las emociones y las habilidades de manejo emocional; a esto también se le llama los componentes del intelecto emocional, que describimos en detalle a continuación:

Percepción de las emociones: el primer paso del intelecto emocional para comprender las emociones es poder percibir las con precisión, en muchos casos, esto puede incluir la comprensión de señales no verbales como el lenguaje corporal y las expresiones faciales de los trabajadores de la salud como enfermería.

Razón con las emociones: el siguiente paso del intelecto emocional es usar las emociones para alimentar los pensamientos y las actividades cognitivas, las emociones ayudan a priorizar a qué prestar atención y a qué responder. Reaccionamos emocionalmente a las cosas que llaman nuestra atención.

Comprensión de las emociones: las emociones que percibimos pueden tener una variedad de significados del intelecto emocional, cuando alguien expresa sentimientos de enojo, el observador interpreta las causas del enojo de la persona y lo que podríamos darle un descontrol por no saber lidiar con los demás, en el ámbito laboral se presentan muchas adversidades y disputas por el trabajo, así como personas conflictivas; por ello, debe manejarse emocionalmente.

Lidiar con las emociones: Las habilidades de manejo emocional son una

parte esencial del intelecto emocional y al más alto nivel, la forma de regulación emocional, la respuesta apropiada y la reacción emocional de los demás son aspectos importantes del manejo emocional dentro de una persona o personas.

Esta escala se utiliza para calificar el intelecto emocional percibido, el TMMS-24 (versión española modificada de la Escala de metamorfosis de rasgos), es una escala de características de la metacognición emocional; en particular, mide las habilidades de la inteligencia emocional para poder sobrellevar momentos donde prima los conflictos, adversidades, presiones, imposiciones y disgustos laborales; que pueden ser una forma de autoconciencia emocional; es decir, nuestra capacidad inherente para emitir un reglamento propio que salga de nuestras propias emociones al saber cómo comportarnos, controlarnos ante los conflictos, por lo que su validación se puede encontrar en (Espinoza et al., 2014).

Como sugiere el nombre, la escala consta de 24 elementos que se deben calificar mediante una escala Likert (1 = nunca, 2 = a veces y 3 = siempre), que se dividen en las siguientes dimensiones:

**Atención emocional:** Se relaciona con la percepción de las propias emociones; es decir, con el reconocimiento de habilidades y la correcta expresión de las emociones que son atendidas de manera resolutiva y apaciguadora; consta de ocho elementos ("Presto mucha atención a los sentimientos"), el coeficiente de confiabilidad del alfa de Cronbach por (Fernández et al., 2014), fue de 0.90.

La atención de las emociones se refiere al grado en que un individuo presta atención a sus experiencias emocionales (Butler, 2018).

La claridad emocional, consiste en una evaluación de las percepciones que uno tiene sobre la comprensión de los estados emocionales de los demás y de uno mismo, de tal manera que pueden hacer frente como mediadores de problemas, incluyendo elementos claros de desavenencias ("Puedo lograr la comprensión de mis sentimientos"), el coeficiente de confiabilidad encontrado es de 0.90.

La claridad emocional se refiere a la capacidad de uno para identificar el tipo de emociones que uno está experimentando (Butler, 2018).

El papel de la claridad emocional, es una parte clave de la regulación de las emociones, ya que ser capaz de identificar claramente las propias emociones es el primer paso para determinar cómo regularlas y lidiar con ellas (Salguero, Palomera & Fernández, 2012).

La regulación emocional, consiste en medir las habilidades percibidas regulando adecuadamente los sentidos emocionales; es decir, que sea una persona llena de emociones valaderas donde se otorgue la participación de la unión, trabajo en equipo; consta de ocho elementos ("Cuando estoy triste, mis pensamientos se centran en cosas felices"); el coeficiente de fiabilidad es 0,86.

Este cuestionario de la inteligencia emocional en los internos de enfermería fue validado en una muestra de 120 estudiantes universitarios en Portugal, con una elevada consistencia interna entre 0,79 y 0,92, y una relación significativa con las variables de los criterios de salud ocupacional o calidad de vida laboral frente a los conflictos laborales (Queirós, Extremera, Fernández y Queirós, 2017).

Según, Mattingly y Kraiger (2018) "los profesionales de recursos humanos valoran la selección y formación de una fuerza laboral emocionalmente más inteligente".

De acuerdo a Joseph, Jin, Newman y O'Boyle (2015) "las personas emocionalmente inteligentes se desempeñan mejor en sus trabajos". "No es suficiente ser inteligente y trabajador, para tener la ventaja adicional para el éxito, también deben ser capaces de comprender y manejar las emociones.

Las bases teóricas referentes a la variable desempeño laboral, Espinosa, Gibert y Oria (2016), señalaron que el desempeño en el trabajo es el comportamiento del empleado en busca de las metas establecidas; ésta es la estrategia individual para alcanzar los objetivos y éxitos laborales. Para Salas (2012), el desempeño del trabajo en los empleados consiste en desarrollar plenamente la competencia, deberes u obligaciones inherentes a un cargo de responsabilidad en el desempeño de actividades o tareas de acuerdo a la naturaleza de su labor en su profesión.

Una definición general del constructo desempeño laboral refleja comportamientos (tanto visualmente observables como no observables) que pueden evaluarse. En otras palabras, el desempeño laboral se refiere a acciones, comportamientos y resultados de los trabajadores que contribuyen a los objetivos de la organización (Chockalingam, 2017).

Según Arrué (2018), se está estudiando cómo medir los resultados. Simplemente hizo la pregunta: "¿Hiciste el trabajo?" Por tanto, para premiar al equipo de una organización, se requiere un criterio aceptado para definir el

desempeño del trabajo.

El desempeño laboral es el resultado del trabajo de una persona o grupo en una organización en un momento particular que refleja que tan bien la persona o grupo alcanzan la calificación de un trabajo en una misión de logro de meta de la organización (Suwati & Gagah, 2016).

De acuerdo a Chiavenato (2017):

El desempeño en el trabajo es la forma en que se comporta al hacer su trabajo en términos de las soluciones que produce y la satisfacción que obtiene de ellas, de ahí la competencia de cada trabajador, el mejor trabajo en el logro o solución de las tareas; asimismo, el puesto que ocupa en la organización; es la aplicación de habilidades y capacidades que requiere el cargo de los responsables para la ejecución eficiente de sus actividades laborales, es también la forma en que el empleado se comporta o actúa con el fin de cumplir de manera competente los deberes u obligaciones inherentes al lugar donde trabaja.

El desempeño en el trabajo se define a nivel de salud como: el ejercicio laboral es el comportamiento o conducta real de los empleados en relación a la disposición de profesionales y técnicos como la relación interpersonal que se establece en cuanto al mantenimiento de las medidas de salud por parte de la población enferma; tiene una influencia importante en el componente ambiental; asimismo, los criterios de la forma en que los empleados realizan su trabajo son:

Rasgos de personalidad. El personal sanitario puede evaluar algunos rasgos de personalidad; sin embargo, sus actitudes, miradas e iniciativa a veces pueden ser sesgadas y subjetivas; por lo tanto, debe tener cuidado al hacer esto, ciertos rasgos personales que muestran la conexión con el desempeño siempre positivos, pueden incluir adaptabilidad, buen juicio, apariencia y actitudes (Wayne, 2018).

Competencias. Abarcan una amplia gama de conocimientos, habilidades, rasgos de personalidad y comportamientos que pueden ser de naturaleza técnica y estar relacionados con sus habilidades interpersonales o comerciales; por tanto, a la hora de valorar el ejercicio, es necesario tener en cuenta las competencias relacionadas o relacionadas con el éxito en el ámbito laboral.

Logro del objetivo. Si una organización cree que los objetivos son más

relevantes que los medios para alcanzarlos, el logro de los objetivos es el factor que puede evaluarse, estos resultados deben ser los que conduzcan al éxito, pueden ocurrir en diferentes niveles y generar ganancias; este es el objetivo a diferencia de las organizaciones que buscan la satisfacción del usuario.

Potencial de mejora. Las organizaciones en el futuro siempre deben resaltar un potencial de mejora que incluye los comportamientos y los resultados necesarios para desarrollar el potencial de los trabajadores de la salud para permitirles alcanzar los objetivos de la organización; estos criterios para realizar su trabajo no se excluyen mutuamente, son enfoques que se pueden combinar, ajustar diferentes ítems para realizar un cuestionario de evaluación para su ejercicio y adaptarlo a los criterios que la institución considere necesarios para el empleado.

Por otro lado, Herzberg (2017), señala que el desempeño en el trabajo es la calidad y capacidad del equipo organizacional para trabajar para alcanzar las metas. También explica ese desempeño en el trabajo o en el trabajo a través de las tres dimensiones: productividad, competencia y relaciones interpersonales.

Para Benavides (2017), el desempeño en el trabajo está relacionado con las habilidades, y al medir por qué los trabajadores de la salud logran mejorar sus habilidades, estimó que su movimiento mejorará, las competencias son conductas visibles y habilidades que la persona aporta al puesto de trabajo para el desempeño de sus responsabilidades de manera efectiva y satisfactoria.

Wayne (2018), mencionó que el desempeño laboral se define como un proceso utilizado para garantizar que los procesos organizativos se lleven a cabo a tiempo establecido, de esta forma se consigue la máxima productividad de los empleados, equipos y de la propia organización, considerando un elemento importante en el logro de las metas estratégicas de las organizaciones para medir y así evaluar la fuerza laboral son sus habilidades y destrezas en el trabajo.

El desempeño es importante para las organizaciones, ya que el desempeño de los trabajadores conduce al éxito de la organización, pero también el desempeño es importante para las personas, ya que el logro de tareas puede ser motivo de satisfacción (Muchhal, 2015).

Las dimensiones del desempeño de su obra se describen a continuación:

Calidad del trabajo: El trabajo se convierte no solo en un medio de producción o una práctica social, sino también en un elemento de transformación

humana, eficiencia, optimización y resultados, como elementos esenciales para la calidad laboral; en este sentido; y el Minsa (2019), refiere que la calidad del trabajo es la ocurrencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en el trabajo encomendado, permitiendo así que desarrollen todas sus posibilidades.

La calidad del trabajo constituye la actividad del trabajo en sí mismo y las condiciones en las que se desarrolla. Es un concepto multidimensional preocupado por las características del trabajo en sí mismo, así como la evaluación de los empleados de estas características. Esta definición de calidad del trabajo incluye tanto características objetivas del trabajo como subjetivas (Steffgen et al., 2015).

El entorno laboral de un empleado es clave determinante de la calidad de su trabajo y de su nivel de productividad. Qué tan bien el lugar de trabajo involucra a un empleado afecta su deseo de aprender habilidades y su nivel de motivación, lo cual es muy importante para el logro de un buen desempeño de los trabajadores (Al-Omari, & Okasheh, 2017).

En la medición de la calidad del trabajo, se recomienda el uso de un enfoque multidimensional, que incluya dimensiones como la seguridad en el trabajo, remuneración, beneficios, recompensas laborales intrínsecas, intensidad del trabajo, habilidades, autonomía y control (Torstein & Olsen, 2019).

La práctica profesional en el cuidado de la salud requiere compromiso personal y organizacional. Las enfermeras realizan muchas actividades diferentes de atención y tratamiento, estabilización y mantenimiento de la salud de sus pacientes, el compromiso se convierte en una variable fundamental para la calidad de atención al paciente (Pérez et al., 2018).

La iniciativa en el trabajo, se puede definir como un comportamiento que da como resultado que un individuo adopte un enfoque activo y autónomo para cumplir las metas y tareas laborales y persista en la superación de barreras y reveses. Esto contrasta con un enfoque pasivo, que se caracteriza por hacer lo que se le diga que haga, renunciando ante las dificultades y reaccionando a las demandas del ambiente (Fay & Frese, 2016).

La iniciativa, de acuerdo con Flores (2017), el logro de metas se relaciona con la capacidad de provocar la iniciativa descansa en que la misma persona, que es autónoma, decide si realiza o no un trabajo o una meta marcada en el ámbito laboral, así que anticipe los eventos dados; y el Minsa (2019), señala que la

iniciativa es la conclusión que se lleva a cabo de manera espontánea en el trabajo sin necesidad de instrucción y supervisión para encontrar nuevas soluciones a los problemas laborales con originalidad; por tanto, la iniciativa puede consolidar sus objetivos sin tener que dejarse llevar por las autoridades; más bien, es libre de decidir cómo realizar su trabajo con optimismo y eficiencia.

En cuanto a las relaciones humanas, Chiavenato (2016) las define como las acciones y actitudes que se desarrollan a partir del contacto entre personas y grupos, cada persona es única, tiene una identidad diferente, la cual está influenciada por el comportamiento y las actitudes de las otras personas con las que entran en contacto y por otras personas que conviven en el trabajo, donde la oportunidad de interactuar con los demás se debe a la gran grupo e interacciones.

Asimismo, para Salas (2018), los equipos de trabajo son aquellos grupos entre una o más personas que interactúan entre sí, juegan determinados roles y mantienen una relación de dependencia mutua para lograr objetivos comunes y comunes en un determinado contexto organizacional.

Referente al logro de metas, para el Ministerio de Salud del Perú (2018), el logro de una meta se refiere al grado en que se logran las metas visionarias en el marco del plan de acción institucional del área responsable; y Flores (2017), puede ser muy importante tener metas y objetivos, ya que sirve para orientar su comportamiento, para dar sentido a su vida o trabajo y para motivarlos, sus esfuerzos en el tiempo; si las metas son difíciles y específicas, requerirán un mayor nivel de compromiso.

El logro de metas se constituye en un elemento motivador de los recursos humanos, es decir, las metas constituyen un elemento central de la motivación laboral (Kanfer, Frese & Johnson, 2017). El progreso hacia el logro de metas específicas fortalece aún más el proceso de motivación, lo que lleva a una mayor participación laboral, el logro de metas se constituye en un impulsor del compromiso laboral de los trabajadores (Tanja, Kleingeld y Schelp, 2020).



### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

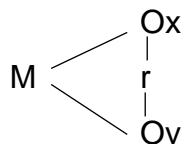
El tipo de investigación fue básica, por cuanto su propósito es incrementar el conocimiento de los principios fundamentales de la naturaleza o de la realidad (Villegas, 2005).

Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, como indica Gómez (2006) se utilizó la estadística, presentando los resultados en forma numérica con tablas y gráficos (p. 60).

Asimismo, tuvo un nivel descriptivo correlacional. Descriptivo porque se identificaron las características de las variables de estudio; y correlacional, porque se estableció la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 19).

El diseño de estudio fue no experimental, porque no se manipularon deliberadamente las variables, el investigador solo las observó, y de corte transversal, porque se analizó las variables en un único momento (Alfaro, 2012).

El esquema seguido en la investigación fue:



Donde:

M= Muestra

Ox = Observación de la variable Inteligencia emocional

Oy = Observación de la variable Desempeño laboral

r = Relación

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### 3.2.1. Inteligencia emocional

**Definición conceptual.** Goleman (2015), sostuvo que la inteligencia emocional es el conjunto de habilidades psicológicas del ser humano para comprender, expresar y gestionar las emociones propias y reconocer y entender

las de los otros.

**Definición operacional.** Fue aplicado con un instrumento TIMMS-24 o Trait Meta Mood Scale, con múltiples opciones y estructurado con la escala de Likert; consta de 3 dimensiones en la atención emocional (08 ítems), claridad emocional (08 ítems) y regulación de mociones (08 ítems), con 24 preguntas o ítems, y 03 categorías o alternativas: nunca (0), a veces (1) y siempre (2).

### **3.2.2. Desempeño laboral**

**Definición conceptual.** Robbins (2015), sostuvo que el desempeño laboral se refiere al comportamiento laboral que presentan los individuos en el desarrollo de sus actividades laborales, es decir, como su aporte a la consecución de los objetivos organizacionales.

**Definición operacional.** Fue aplicado como un instrumento con múltiples opciones y estructurado con la escala de Likert; consta de 4 dimensiones en la calidad del trabajo (06 ítems), iniciativa (06 ítems), relaciones humanas (06 ítems), y logro de metas (06 ítems), con 24 preguntas o ítems, y 02 categorías de respuestas: no (0), y si (1).

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

#### **Población**

Tamayo y Tamayo (2007), la población “es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p.67).

La población o universo de interés en esta investigación, está conformada por 70 internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa.

#### **Muestra**

La muestra es un subgrupo de la población de importancia del cual se acumulará información, el que tiene que precisarse o determinar con tiempo la exactitud y será propio de dicha población” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.173).

En el caso del presente estudio el tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia; es decir, el tamaño de la muestra quedó conformada con la totalidad de la población, es decir, 70 internos de enfermería (poblacional muestral o población censal).

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### Técnica

Existe gran variedad de técnicas o herramientas para la recolección de información (Bernal, 2010, p. 172).

Se utilizó la técnica encuesta para medir las variables de estudio, la cual como señala Hernández et al. (2014) es un método que permite recoger información en un determinado momento (p. 216).

#### Instrumentos

Se utilizó como instrumento dos cuestionarios, que permitieron recolectar la información.

Villegas (2005) indicó que “el cuestionario es una modalidad sumamente importante que permite obtener datos de grandes poblaciones (muestra) mediante la aplicación de un conjunto de preguntas escritas de manera objetiva y debidamente calibrada y sistematizada.

#### Tabla 1

##### *Ficha técnica del instrumento para medir la variable Inteligencia emocional*

---

<b>Nombre:</b>	TMMS-24 o Trait Meta Mood Scale
<b>Autores:</b>	Peter Salovey y John Mayers
<b>Año:</b>	2014
<b>Objetivo:</b>	Evaluar la inteligencia emocional
<b>Destinatarios:</b>	Internos de enfermería
<b>Forma de administración:</b>	Individual o colectiva
<b>Contenido:</b>	Consta de tres dimensiones y 24 ítems: Atención emocional (08 ítems), claridad emocional (08 ítems), y regulación de emociones (08 ítems)
<b>Duración:</b>	30 minutos
<b>Escala:</b>	Nunca = 1, a veces = 2 y siempre = 3
<b>Valor final:</b>	Nivel bajo, nivel medio, nivel alto

---

Elaboración propia

**Tabla 2*****Ficha técnica del instrumento para medir la variable Desempeño laboral***

---

<b>Nombre:</b>	Escala de desempeño laboral
<b>Autor:</b>	DISA IV ESTE/R.M. N° 626-2008/Minsa
<b>Año:</b>	2013
<b>Objetivo:</b>	Evaluar el desempeño laboral
<b>Destinatarios:</b>	Internos de enfermería
<b>Forma de administración:</b>	Individual o colectiva
<b>Contenido:</b>	Consta de cuatro dimensiones y 24 ítems: Claridad del trabajo (06 ítems), iniciativa (06 ítems), relaciones humanas (06 ítems), y relaciones humanas (06 ítems)
<b>Duración:</b>	30 minutos
<b>Escala:</b>	Nunca = 1, a veces = 2 y siempre = 3
<b>Valor final:</b>	Nivel bajo, nivel medio, nivel alto

---

Elaboración propia

El instrumento no será considerado realizar la validez (juicios de expertos) teniendo una Prueba Binomial ( $p=0.023$ ) y la confiabilidad (prueba piloto) teniendo un Alfa de Cronbach ( $\alpha=0.89$ ), por ser instrumentos ya validados y confiables.

### **3.5. Procedimientos**

Primero: Se aprobó el trabajo de estudio por la Universidad César Vallejo me otorgaron una carta de presentación para ser entregado al director de un Hospital Nacional de Lima del Minsa para que sea su aprobación del trabajo de campo.

Segundo: El trabajo de investigación fue inscrito a la Oficina de Docencia e Investigación de un Hospital Nacional de Lima del Minsa.

Tercero: Se coordinó con las enfermeras jefas de servicios donde realizaron sus prácticas pre profesionales los internos de enfermería, donde se llevó a cabo el llenado de los instrumentos por la investigadora sin que se entere de su presencia.

Cuarto: La encuesta o guía de observación se llevó a cabo en la segunda semana del mes setiembre del 2020, tuvo una duración de 30 minutos para su observación, de manera confidencial y anónima sin darse cuenta del mismo.

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

Una vez terminada el trabajo de campo o el proceso de recolectar la información, estos fueron procesados de manera manual y mediante la aplicación del Programa Microsoft Excel 2019 y el Programa Estadístico SPSS versión 26.0; antes de haber elaborado la matriz general y específicas de las variables de la investigación.

Se mostraron los resultados descriptivos en tablas de frecuencia y gráfico de barras de las variables y sus dimensiones, seguidamente se calculó la correlación entre ambas variables utilizando el coeficiente Rho de Spearman presentando los resultados en tablas de acuerdo a las reglas de decisión y al baremo de interpretación de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos a utilizar en el presente estudio consisten en presentar una carta de presentación dirigida al director de un Hospital Nacional de Lima del Minsa para poder realizar el estudio en su digna institución, y la firma del consentimiento informado de los internos de enfermería; asimismo, se tuvo en cuenta los principios éticos de Belmont que son autonomía de que participar de manera voluntaria, beneficencia porque es en beneficio del interno de enfermería, no maleficencia porque no causará ningún daño al participante del estudio, y justicia porque se respetará su condición social, política, raza, credo y sexo.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

**Tabla 3**

*Datos sociodemográficos de los internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020*

<b>Datos generales</b>	<b>Categoría</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Edad	Menor de 25 años	10	14.3
	De 25 a 29 años	39	55.7
	De 30 a 39 años	13	18.6
	Mayor de 39 años	08	11.4
Sexo	Masculino	17	24.3
	Femenino	53	75.7
Estado civil	Soltero(a)	52	74.3
	Casado(a)	10	14.3
	Conviviente	08	11.4
Servicio	Neonatología	12	17.1
	Pediatría	12	17.1
	Geriatría	12	17.1
	Sala de Operaciones	12	17.1
	Emergencias	12	17.1
	Unidad de Cuidados Intensivos	10	14.3
<b>Total</b>		<b>70</b>	<b>100.0</b>

Los internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa; evidenciaron que predominaba la edad de 25 a 29 años 55.7% (39), siendo de sexo femenino 75.7% (53), de estado civil solteros 74.3% (52), y vienen realizando sus prácticas en los servicios de Neonatología 17.1% (12), Pediatría 17.1% (12), Geriatría 17.1% (12), Sala de Operaciones 17.1% (12), Emergencias 17.1% (12) y Unidad de Cuidados Intensivos 14.3% (10).

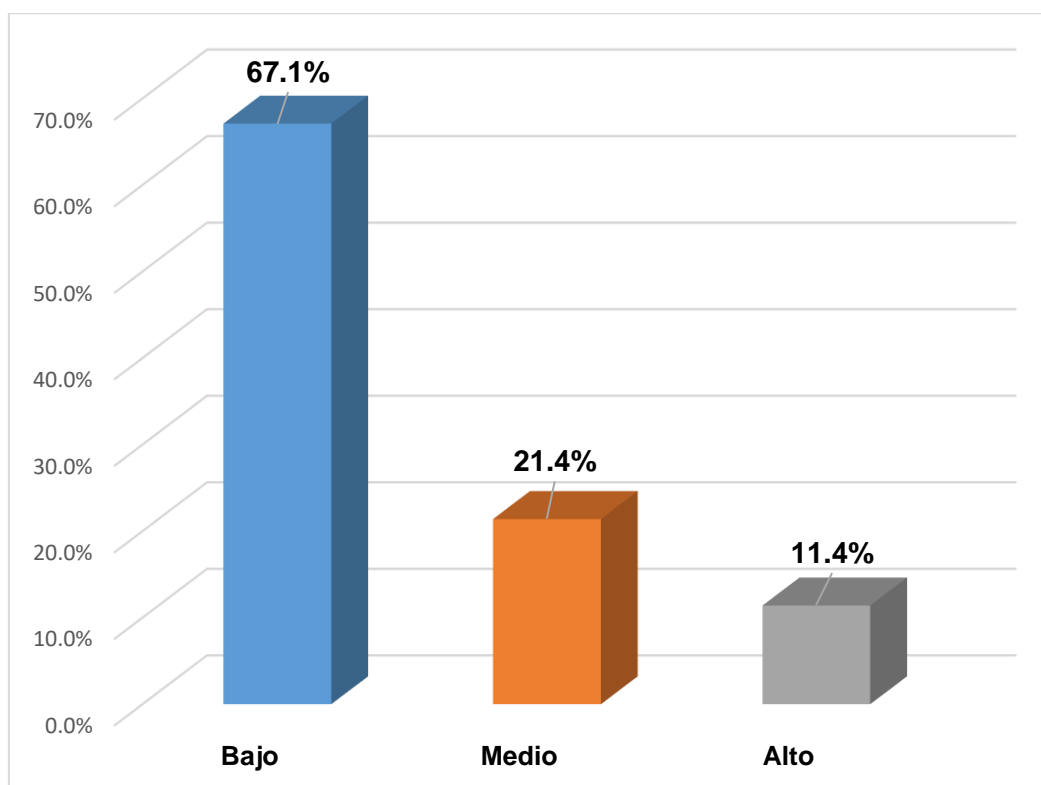
**Tabla 4**

*Inteligencia emocional en los internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020*

Inteligencia emocional	F	%
Bajo	47	67.1
Medio	15	21.4
Alto	08	11.4
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>

**Figura 1**

Inteligencia emocional en los internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020



La inteligencia emocional en los internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa; del 100% (70), el 67.1% (47) presenta un nivel bajo, le sigue el 21.4% (15) que tiene un nivel medio y el 11.4% (08) un nivel alto.

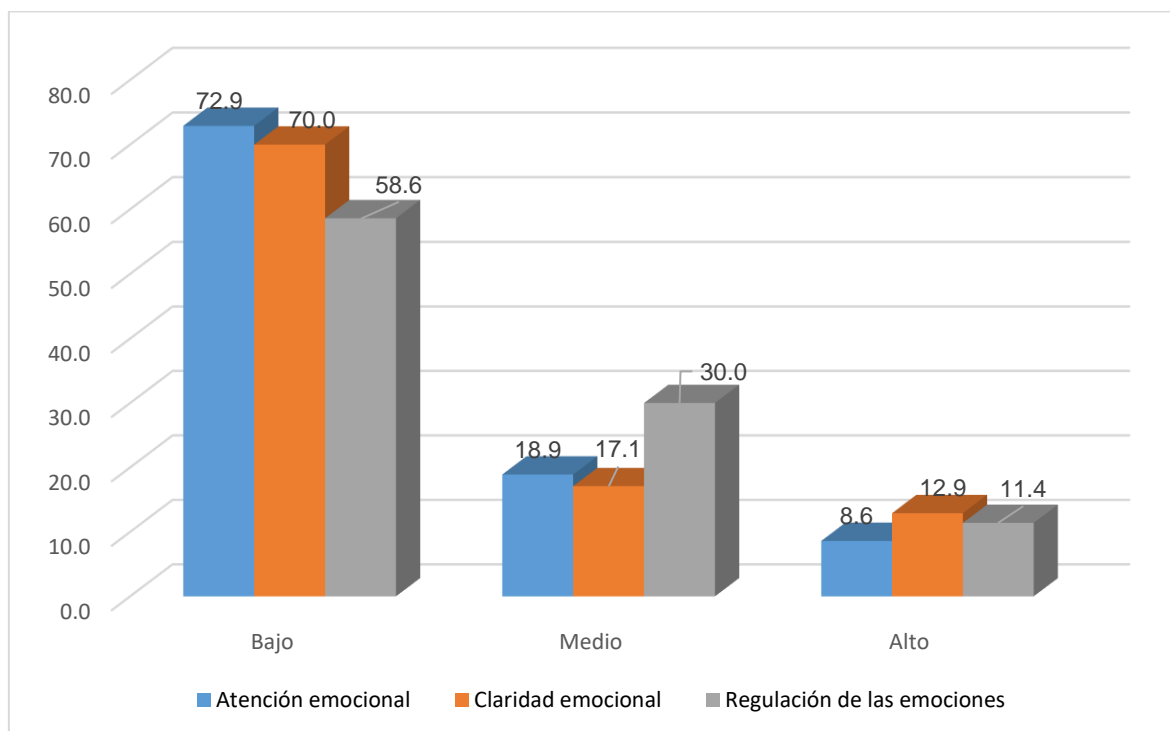
**Tabla 5**

*Inteligencia emocional según dimensiones en los internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020*

Dimensión	Bajo		Medio		Alto	
	F	%	F	%	F	%
Atención emocional	51	72.9	13	18.9	6	8.6
Claridad emocional	49	70	12	17.1	9	12.9
Regulación de las emociones	41	58.6	21	30	8	11.4

**Figura 2.**

Inteligencia emocional según dimensiones en los internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020



La inteligencia emocional según la dimensión atención emocional en el 72.9% (51) de internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa es de nivel bajo, en el 18.9% (13) es de nivel medio y en el 8.6% (06) es de nivel alto. En la dimensión claridad emocional se observó que el 70% (49) de internos de enfermería presentan un nivel bajo, el 17.1% (12) un nivel medio y el 12.9% (09) un nivel alto. En lo que se refiere a la dimensión regulación de las emociones el 58.6% (41) presenta un nivel bajo, el 30% (21) un nivel regular y el 11.4% (08) un nivel alto.



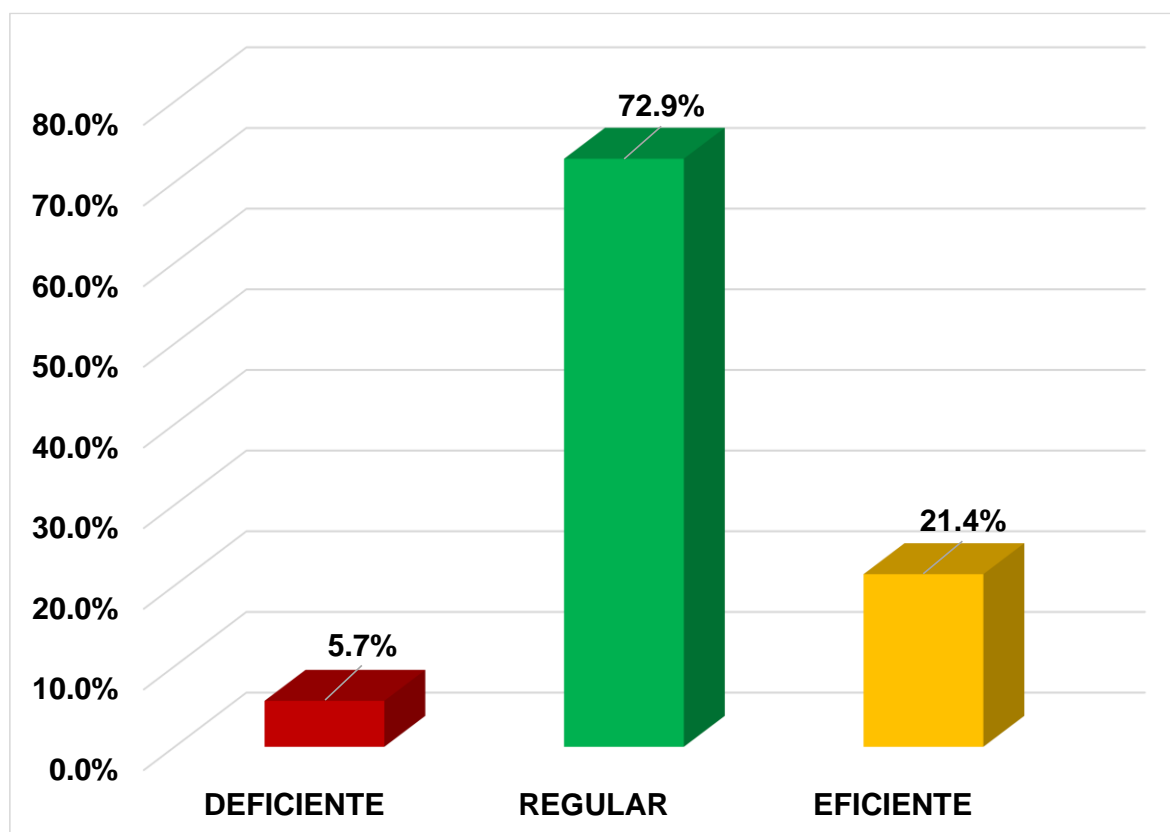
**Tabla 6**

*Desempeño laboral en los internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020*

<b>Desempeño laboral</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Deficiente	04	05.7
Regular	51	72.9
Eficiente	15	21.4
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>

**Figura 3**

Desempeño laboral en los internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020



El desempeño laboral en los internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa; del 100% (70), el 72.9% (51) es regular, el 21.4% (15) presenta un desempeño eficiente y el 5.7% (04) un desempeño deficiente.

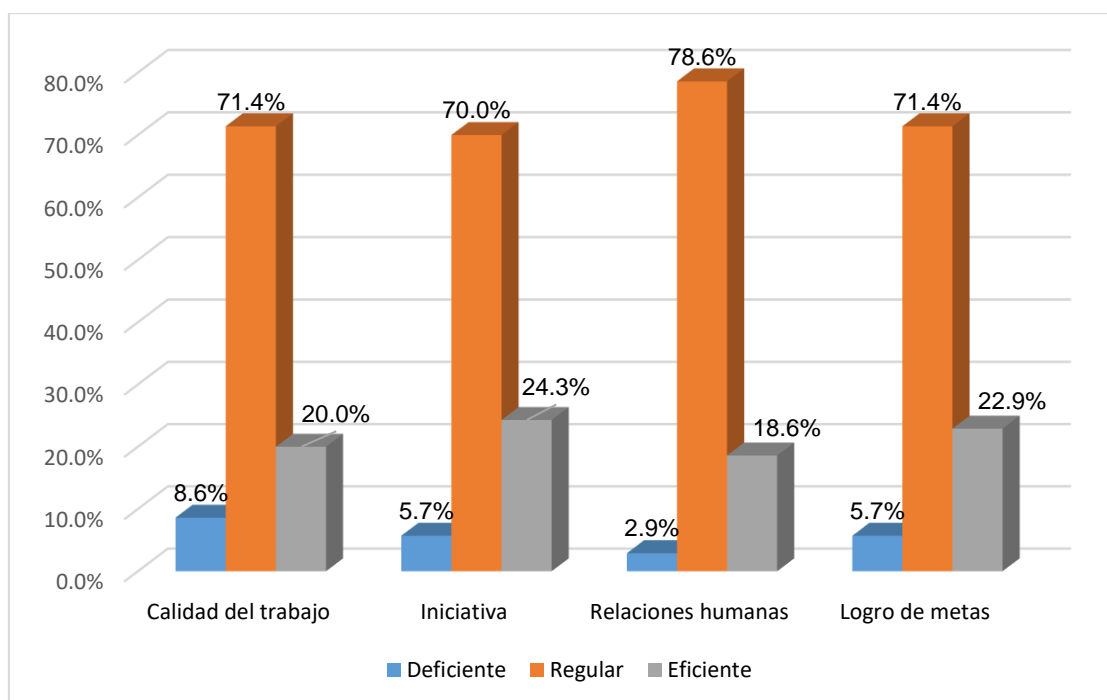
**Tabla 7**

*Desempeño laboral según dimensiones en los internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020*

Dimensión	Nivel	Deficiente		Regular		Eficiente	
		F	%	F	%	F	%
Calidad del trabajo		6	8.6	50	71.4	14	20
Iniciativa		4	5.7	49	70	17	24.3
Relaciones humanas		2	2.9	55	78.6	13	18.6
Logro de metas		4	5.7	50	71.4	16	22.9

**Figura 4**

*Desempeño laboral según dimensiones en los internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020*



El desempeño laboral según la dimensión calidad del trabajo en el 71.4% (50) de internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa es regular, del 20% (14) es eficiente y del 8.6% (06) es deficiente. En la dimensión iniciativa se observó que el 70% (49) tiene un desempeño regular, el 24.3% (17) eficiente y el 5.7% (04) deficiente. En la dimensión relaciones humanas el 78.6% (55) tiene un desempeño regular, el 18.6% (13) eficiente y el 2.9% (02) un desempeño deficiente. En la dimensión logro de metas, el 71.4% (50) mostró un desempeño regular, el 22.9% (16) eficiente y el 5.7% (04) deficiente.

## 4.2. Resultados inferenciales

### 4.2.1. Inteligencia emocional y desempeño laboral

#### Contrastación de Hipótesis General

H0 No existe relación directa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020

Ha Existe relación directa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020

Nivel de confianza: 0.95

Marge de Error: 0.05

Regla de decisión:

Si p-valor < 0.05 → se acepta la hipótesis alternativa

Si p-valor > 0.05 → se acepta la hipótesis nula

#### Tabla 8

*Grado de correlación de la variable inteligencia emocional y el desempeño laboral*

Rho de Spearman		Desempeño laboral
Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	0.759
	Nivel de significancia	0.000
	N	70

La Prueba de Correlación de Rho Spearman fue 0.759, con un nivel de significancia de  $0.000 < 0.05$ ; por lo que, se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación directa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020.

## 4.2.2. Atención emocional y el desempeño laboral

### Hipótesis Específica 1

H0 No existe relación directa entre la atención emocional y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020

Ha Existe relación directa entre la atención emocional y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020

**Tabla 9**

*Grado de correlación de la dimensión atención emocional y el desempeño laboral*

Rho de Spearman		Desempeño laboral
Atención Emocional	Coefficiente de correlación	0.753
	Nivel de significancia	0.000
	N	70

**Interpretación:** La Prueba de Correlación de Rho Spearman fue 0.753, con un nivel de significancia de  $0.000 < 0.05$ ; por lo que, se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación directa entre la atención emocional y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020.

### 4.2.3. Claridad emocional y el desempeño laboral

#### Hipótesis Específica 2

H0 No existe relación directa entre la claridad emocional y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020

Ha Existe relación directa entre la claridad emocional y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020

**Tabla 10**

*Grado de correlación de la dimensión claridad emocional y el desempeño laboral*

Rho de Spearman		Desempeño Laboral
Claridad emocional	Coefficiente de correlación	0.792
	Nivel de significancia	0.000
	N	70

**Interpretación:** La Prueba de Correlación de Rho Spearman fue 0.792, con un nivel de significancia de  $0.000 < 0.05$ ; por lo que, se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación directa entre la claridad emocional y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020.

#### 4.2.4. Regulación de emociones y el desempeño laboral

##### Hipótesis Específica 3

H0 No existe relación directa entre la regulación de las emociones y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020

Ha Existe relación directa entre la regulación de las emociones y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020

**Tabla 11**

*Grado de correlación de la dimensión regulación de las emociones y el desempeño laboral*

Rho de Spearman		Desempeño Laboral
Regulación de las emociones	Coefficiente de correlación	0.697
	Nivel de significancia	0.000
	N	70

**Interpretación:** La Prueba de Correlación de Rho Spearman fue 0.697, con un nivel de significancia de  $0.000 < 0.05$ ; por lo que, se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación directa entre la regulación de las emociones y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020.

## V. DISCUSIÓN

Con respecto a la hipótesis general, se obtuvo un nivel de significancia de  $0.000 < 0.05$ ; por lo que, se acepta la hipótesis alterna: Existe relación directa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020, por cuanto se rechaza la hipótesis nula, lo que se relaciona con el estudio de Mayer y Salovey (2016), señalaron que la inteligencia emocional en nuestro país es el pilar fundamental en los internos de enfermería, ya que les brinda ser capaces de participar en la toma de decisiones, su vida está llena de emociones que favorecen las relaciones interpersonales; es decir, es la forma de lidiar con sus propias emociones, de relacionarnos con el mundo laboral de forma positiva; asimismo, se logra satisfacer su desempeño laboral con sus demás compañeros, lo que conduce a que sean personas comprensivas y empáticas que les permiten desarrollarse, enriquecerse y conocerse mejor consigo mismos y que sean los primeros en actuar para solucionar problemas, ante conflictos, sean apaciguadores, para que de esta manera su calidad de vida laboral sea más sana y constructiva, para que durante su formación educativa sea de forma exitosa. El intelecto emocional, una terminología dada por los investigadores Peter Salovey y John Mayer, popularizada por Dan Goleman (2016), en su libro del mismo nombre; en la práctica esto significa ser consciente de que las emociones afectan nuestro comportamiento y puede afectar a los individuos (positiva y negativamente), lo hacen aprender a lidiar con estas emociones, tanto las nuestras como las ajenas, especialmente cuando estamos entre nosotros en situaciones conflictivas. Se fundamenta teóricamente en el enfoque de Daniel Goleman, tratado en dos capítulos: Inteligencia Emocional y Evaluación de Desempeño. Investigación correlacional no experimental, con método inductivo- deductivo, descriptivo y estadístico. A cincuenta y cuatro empleados de la Empresa Vicunha Têxtil-Vicuhna Ecuador S.A". La conclusión general se refiere a la existencia de relación directa entre el nivel de inteligencia emocional que presentan los internos de enfermería y su desempeño laboral, ya que en los 2 aspectos presentan niveles positivos que van de la media a lo superior. Con la recomendación de: mantener e incrementar los niveles de inteligencia emocional, mediante la capacitación constante, porque al mantener los niveles de inteligencia emocional en cada uno de los internos de enfermería, se busca

mantener un nivel constante para el rendimiento laboral. Se fundamenta teóricamente en el enfoque de Goleman (2016), planteó que la inteligencia emocional describe la capacidad de percibir (correctamente), comprender e influir en los propios sentimientos y en los de los demás, se basa en la teoría de inteligencias múltiples, significa conocer las propias emociones, el reconocer y aceptar las propias emociones a medida que ocurren, esta capacidad es crucial para comprender el propio comportamiento y los impulsos, afecta las emociones y ayuda a manejar los sentimientos de una manera apropiada a la situación, incluye la capacidad de calmarse y reducir sentimientos de miedo, irritabilidad, decepción o dolor y aumentar los sentimientos positivos. Desarrolló cinco elementos que definen el intelecto emocional; como la autoconfianza son muy seguras de sí mismas, comprenden todas sus emociones, no dejan que sus sentimientos las dominen, tienen confianza en su intuición, no dejan que sus emociones salgan de control y honesto consigo mismos; autorregulación con una capacidad de control emocional e impulsivo, de regularse y no tomar decisiones impulsivas y descuidadas; piensan antes de actuar; la motivación con un alto nivel de intelecto emocional suelen estar motivadas, listos para responder de inmediato a los éxitos exitosos, son altamente productivos, son desafiantes y son muy persistentes frente a las adversidades que se avecinan; la empatía donde su capacidad de identificar y comprender los deseos, necesidades y expectativas de las personas que los rodean, son excelentes para manejar las relaciones escuchando a los demás, de manera que se más abierta y honesta; y habilidades sociales para relacionarse socialmente en lugar de estar en el centro de su propio éxito, intentan ayudar a otros a crecer y brillar, manejan disputas con una excelente comunicación y es un experto en construir y mantener relaciones.

Asimismo, con respecto a la hipótesis específica 1, se obtuvo un nivel de significancia de  $0.000 < 0.05$ ; por lo que, se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación directa entre la dimensión atención emocional y el desempeño laboral en internos de enfermería, de la variable inteligencia emocional, por cuanto se rechaza la hipótesis nula, que se relaciona con el estudio realizado por Acuña (2018), reportó que la Inteligencia emocional es regular y desempeño laboral medio según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, se dan en las dimensiones autoconocimiento por carencia de conciencia emocional y confianza



en sí mismo; en cuanto a la autorregulación no tienen autodominio y adaptabilidad; respecto a la motivación no demuestran afán de triunfo e iniciativa; y según las habilidades sociales no dan resolución a los conflictos; y el desempeño laboral es competente, rendidor y comunicativo a media. Asimismo Ortiz y Beltrán (2017), reportaron que el estudio pone de manifiesto la importancia de la inteligencia emocional percibida en el interno de pregrado porque permite observar una estrecha relación entre la aparición del desgaste laboral y una baja atención a sus emociones, poca comprensión emocionales y dificultades para interrumpir emociones negativas y prolongar las positivas, lo anterior tendría que considerar en formación profesional, adquisición de conocimiento y procedimiento clínico que son herramientas indispensables para su futuro desempeño laboral. También Moscoso (2019), señaló que en general, se refiere a las habilidades para el adecuado manejo emocional de uno mismo y de los demás, refiere que la inteligencia emocional, abarca habilidades como conciencia, atención emocional, claridad emocional y regulación de las emociones; estas habilidades de uso emocional deben aplicarlas al pensamiento y en la resolución de los problemas; con un buen control de las emociones de los demás e incluido el control de sus propias emociones cuando sea necesario en ayuda a otros a sobrellevarlos. Se fundamenta teóricamente en el enfoque Mayer y Salovey (2016), propusieron un modelo que identificaba cuatro niveles de la inteligencia emocional, incluida la percepción emocional, la capacidad de razonar con las emociones, la capacidad de comprender las emociones y las habilidades de manejo emocional; a esto también se le llama los componentes del intelecto emocional.

También, con respecto a la hipótesis específica 2, con un nivel de significancia de  $0.000 < 0.05$ ; por lo que, se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación directa entre la claridad emocional y el desempeño laboral en internos de enfermería, por lo tanto, se determina que existe relación significativa entre el desempeño laboral y la dimensión claridad emocional de la variable inteligencia emocional, por cuanto se rechaza la hipótesis nula, y se relaciona con lo estudiado por Araujo y Guerra (2017), encontraron que los profesionales de salud poseen una idea realista de sus propias habilidades y una sólida confianza basada en ellos mismos, son capaces de saber qué se siente en cada momento y utilizar esas

preferencias para orientar la toma de decisiones; por ende, manejan las emociones de modo que faciliten las tareas programadas, son cuidadosos durante su jornada laboral y demoran la gratificación en pos de los objetivos, de igual forma manejan adecuadamente las emociones e impulsos perjudiciales de ellos mismos. También Flores (2018), encontró que el nivel de inteligencia emocional que se encuentran dentro de un nivel regular, se conocen a sí mismos, se desenvuelven de una forma positiva ante las diversas dificultades en su área de trabajo, logrando muchas veces a manejar el estrés y adaptándose a los diversos cambios del entorno, ello debido a las charlas y talleres respecto al manejo del estrés y motivación dictados por personal externo a la institución; y en cuanto al desempeño laboral es bajo, no ponen en práctica los factores tanto actitudinales ni operativos del desempeño, es decir, no realizan un trabajo en equipo, no hay casi presencia de liderazgo, calidad y exactitud, las metas no son cumplidas en plazos establecidos sino a destiempo siendo irresponsables en las tareas asignadas. Se fundamenta teóricamente por Moscoso (2019), señaló que en general, se refiere a las habilidades para el adecuado manejo emocional de uno mismo y de los demás, refiere que la inteligencia emocional, abarca habilidades como conciencia, atención emocional, claridad emocional y regulación de las emociones; estas habilidades de uso emocional deben aplicarlas al pensamiento y en la resolución de los problemas; con un buen control de las emociones de los demás e incluido el control de sus propias emociones cuando sea necesario en ayuda a otros a sobrellevarlos.

De la misma manera, con respecto a la hipótesis específica 3, se obtuvo un nivel de significancia de  $0.000 < 0.05$ ; por lo que, se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación directa entre la dimensión regulación de las emociones y el desempeño laboral en internos de enfermería de la variable inteligencia emocional según lo manifestado por Rojas (2018), encontró que en los profesionales de salud del Hospital Germán Vélez Gutiérrez predominan la inteligencia emocional como el intrapersonal se encuentra en un nivel alto en cuanto a que la mayoría de ellos tienen conocimiento de sus propias emociones, un buen concepto de sí mismo y buena autoestima; mientras el componente interpersonal se encuentra en un nivel bajo donde las personas tienen pocas habilidades para entender emociones de demás y usarlas para establecer relaciones satisfactorias; y el estado de ánimo tienen la capacidad de sentirse satisfechos con su propia vida y disfrutar de sí

mismo, además de tener la capacidad de encontrar el lado más provechoso de la vida y mantener una actitud positiva en el desempeño laboral. También Segovia y Romero (2017), reportaron que los factores predominantes que interfieren en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Ambato son el estrés laboral, el clima organizacional en el que se desenvuelven diariamente, falta de trabajo en equipo, compañerismo, entre otras manifestaciones; es decir, el personal administrativo maneja inadecuadamente la inteligencia emocional, puesto que desconocen la importancia de la misma para su desarrollo personal y profesional. Asimismo el estudio del autor Yabar (2017), reportó que la inteligencia emocional es regular y el desempeño laboral es medio en el personal de salud; debido a que en cuanto a la variable inteligencia emocional son deficientes en el componente intrapersonal, componente interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo en general; y en la variable desempeño laboral no están satisfechos, su compensación y beneficios, no existe trabajo en equipo y escasa comunicación; por ende, deben implementar o diseñar propuestas con la finalidad de fomentar, mejorar y mantener los niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud. También, Rodríguez (2018), encontraron que los niveles de inteligencia emocional muy desarrollado se encuentran en el grupo de profesionales de enfermería, seguido de técnicos y luego auxiliares, los componentes de mayor importancia son Intrapersonal y estado de ánimo general en el grupo profesional; intrapersonal y manejo de estrés en el personal técnico. Al igual que el autor Pacheco (2017), reportó que la inteligencia emocional en los profesionales de salud está en un nivel regular, es el componente intrapersonal y las dimensiones de la productividad laboral está a nivel bueno, se debe al número de capacitaciones no están siendo efectivas, por el cual con un nivel de inteligencia emocional siendo regular con la productividad laboral de medio a bajo, causando inestabilidad psicológica lo cual repercutirá directamente en el rendimiento por medio de comportamientos, conductas inapropiadas y estilos de vida negativos. Donde se fundamenta teóricamente por García (2018), dijo que el manejo emocional implica la capacidad de manejarse a uno mismo y a quienes lo rodean, las emociones fueron identificadas por consenso en todos estos estímulos, lo que ayudó a la rama de la cognición emocional donde encontraron que se desempeñaron bien en responder

a tales situaciones emocionales con sumo control y paciencia; es decir, a mayor control de sus emociones y menos conflictividad por no sobrellevar sus estímulos de ira, sosiego, irritabilidad, egoísmo, descontrol, intolerancia hacia los demás; sin embargo, las comprensiones emocionales de las personas que han resuelto sus problemas en el contexto del ámbito laboral es por tener inteligencia emocional. Asimismo Fragoso (2016), enfatizó que esto ayuda a superar reveses o situaciones estresantes, hace que las emociones entren en acción, influencia las emociones de tal manera que ayuden a alcanzar las metas anheladas, este es el núcleo de la automotivación y promueve la creatividad y la frecuencia de los éxitos, esto también incluye el poder de atraer los beneficios y pretensiones positivas a corto plazo, es un generador de recompensa emocionales y es eficaz en reprimir las reacciones impulsivas que podrían tener resultados negativos, esta perspectiva de visión es un transformador de situaciones estresantes a condiciones favorables y positivas. También fundamenta teóricamente por el autor Bulas, Ramírez y Corona (2020). señaló que la inteligencia emocional ayuda a lidiar con las relaciones, la capacidad de entablar relaciones con éxito se basa en gran medida en lidiar con los sentimientos de otros individuos, es la base para una cooperación fluida en casi los entornos sociales y profesionales, es un requisito indispensable para la popularidad, el reconocimiento y la integración en una comunidad, pero también para la capacidad de crear liderazgo; una habilidad que tiene un efecto positivo, pero que también puede usarse para evitar conflictos. Al igual que los autores Petrides y Mavroveli (2016) indica que la inteligencia emocional son las percepciones de nuestras habilidades emocionales, es decir, qué tan bueno creemos que somos en términos de comprensión, regulación y expresión de emociones para adaptarnos a nuestro entorno y mantener el bienestar.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera:**

De acuerdo al objetivo general, se determinó que existe relación directa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020 ( $\rho = 0.759$ ,  $p = 0.000 < 0.05$ ). Lo cual significa que, a mayor nivel de inteligencia emocional, será mayor el desempeño laboral.

### **Segunda:**

De acuerdo al objetivo específico 1, se llegó a la conclusión que existe relación directa entre la atención emocional y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020 ( $\rho = 0.753$ ,  $p = 0.000 < 0.05$ ). Es decir, a mayor nivel de atención emocional, mayor desempeño laboral.

### **Tercera:**

De acuerdo al objetivo específico 2, se concluye que existe relación directa entre la claridad emocional y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020 ( $\rho = 0.792$ ,  $p = 0.000 < 0.05$ ). Lo cual significa que, a mayor nivel de claridad emocional, será mayor el desempeño laboral.

### **Cuarta:**

De acuerdo al objetivo específico 3, se concluye que existe relación directa entre la regulación de las emociones y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020 ( $\rho = 0.697$ ,  $p = 0.000 < 0.05$ ). Lo cual significa que, a mayor nivel de regulación de las emociones, será mayor el desempeño laboral.

## **VI. RECOMENDACIONES**

### **Primera:**

A las autoridades del Hospital Nacional de Lima del Minsa se le recomienda implementar Programas que permitan a los internos de enfermería desarrollar sus competencias emocionales, lo cual generará ventajas tanto para la organización como para los propios profesionales pues lo impulsará a cumplir metas y a comprometerse con los criterios de excelencia laboral.

### **Segunda:**

A los directivos del Hospital Nacional de Lima del Minsa, se recomienda realizar talleres dirigido a los internos de enfermería, enfocado al desarrollo de habilidades emocionales, como la atención emocional, lo que ayudará a mejorar su atención a los pacientes y familiares, y sobre todo mejorará la salud de los propios internos.

### **Tercera:**

Se recomienda implementar programas de educación emocional que ayuden a los internos de enfermería a desarrollar aquellas habilidades cognitivas, emocionales y técnicas necesarias para desempeñar su profesión con competencia, rigor y seguridad, que les permitan pensar, actuar y sentir realmente los problemas y necesidades de las personas a las que han de cuidar desde una perspectiva integral.

### **Cuarta:**

Se recomienda una mayor investigación del papel que desempeña la inteligencia emocional y en el desempeño laboral en la preparación de los estudiantes para la práctica clínica y los factores que aumentan o disminuyen la inteligencia emocional en los internos de enfermería y el personal clínico de enfermería.

## REFERENCIAS

- Acuña, E. (2018). *Inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://cutt.ly/KglnMAp>
- Al-Omari, K. & Okasheh, H. (2017). The Influence of Work Environment on Job Performance: A Case Study of Engineering Company in Jordan. *International Journal of Applied Engineering Research*, 12 (24). <http://www.ripublication.com>
- Araujo, M., Guerra, M. (2017). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*. 04 (02): 132-147. <https://cutt.ly/9gln9H0>
- Arrué, V. (2018). *Motivación para el desarrollo laboral de servidores administrativos de la oficina de estudios de la Universidad Nacional Agraria La Molina*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Agraria La Molina]. Repositorio Institucional UNAM. <https://cutt.ly/Pgln4lq>
- Benavides, O. (2017). *Motivación laboral de los egresados del programa de administración de empresas de la Universidad de Nariño*. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Nariño. 18(01):41-54. <https://n9.cl/un1fp>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación para administración y economía*. Colombia: Pearson Educación.
- Bulas, M., Ramírez, A., Corona, M. (2020). *Relevancia de las competencias emocionales en el proceso de enseñanza aprendizaje a nivel de posgrado*. Revista de estudios y experiencias en educación. 19(39):57-73. <https://n9.cl/2fms>
- Butler, R., Boden, M., Olino, T, Morrison, A & Goldin, P. (2018). Emotional Clarity and Attention to Emotions in Cognitive Behavioral Group Therapy and Mindfulness-Based Stress Reduction for Social Anxiety Disorder. *Journal of Anxiety Disorders*, 55, 31-38. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S088761851730539X?via%3Dihub>
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Mc Graw-Hill Interamericana editores S.A. <https://n9.cl/f1tv0>
- Chockalingam, D. (2017). *Job performance: Assessment Issues in Personnel Selection*. Wiley Online Library. <https://doi.org/10.1002/9781405164221.ch16>

- Espinosa, A., Gibert, M., Oria, M. (2016). *El desempeño de los profesionales de Enfermería*. Revista Cubana de Enfermería. 32(01):10-25. <https://n9.cl/ns2n>
- Espinoza, M., Sanhueza, O., Ramírez, N., Sáez, K. (2016). *Validación de constructo y confiabilidad de la escala de inteligencia emocional en estudiantes de enfermería*. Revista Latinoamericana de Enfermagem. 23(01):139-147. <https://n9.cl/8l71>
- Extremera, N. (2020). Coping with the stress caused by the COVID-19 pandemic: future research agenda based on emotional intelligence. International Journal of Social Psychology, 35 (3), 631-638. <https://doi.org/10.1080/02134748.2020.1783857>
- Fay, D. & Frese, M. (2016). The concept of personal initiative: An overview of validity studies. Germany: University of Giessen.
- Flores, M. (2017). *Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Madre de Dios]. Repositorio Institucional UNMD. <https://n9.cl/c8kzp>
- Fragoso, R. (2016). *Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior*. Revista iberoamericana de educación superior. 06(16):110-125. <https://n9.cl/ftn2u>
- Fajardo, R. (2018). *La inteligencia emocional y el desempeño laboral de los teleoperadores de EsSalud*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://n9.cl/7k6x2>
- Flores, A. (2018). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en el Policlínica Víctor Panta Rodríguez*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://n9.cl/5lrir>
- García, C. (2020). *La inteligencia emocional en el desarrollo de la trayectoria académica del universitario*. Revista Cubana de Educación Superior. 39(02):01-22. <https://n9.cl/7sque>
- García, C. (2018). *Inteligencia emocional y su entrenamiento en estudiantes de ciencias de la salud*. [Tesis de Enfermería, Universitat de les Ules Balears]. Repositorio Institucional UUB. <https://n9.cl/uiw5>
- González, J., Martín, E., León, B. (2018). *Inteligencia emocional: y práctica educativa con universitarios, profesores y padres*. International Journal of Developmental and Educational Psychology. 01(01):71-77. <https://cutt.ly/YqImMaY>
- Goyas, M. (2018). *Inteligencia emocional y rendimiento académico de los estudiantes de la Universidad Católica sede Sapientiae - programa Tarma*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Centro de Perú]. Repositorio Institucional UNCP. <https://n9.cl/jvv0o>



- Goleman, D. (2016). *Daniel Goleman y su teoría sobre la inteligencia emocional: la práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Kaidos SA. <https://n9.cl/z2wh>
- Hamdan, Z., Oweidat, A., Faouri, I., Codier, E. (2017). *Correlacionar la inteligencia emocional y el desempeño laboral entre las enfermeras registradas de los hospitales jordanos*. Nursing Forum. 52(01):12-20. <https://n9.cl/xf94d>
- Herzberg, C. (2017) Tesis: La Teoría De La Motivación E Higiene De Herzberg Y La Satisfacción Laboral De Los Trabajadores En La Municipalidad Provincial De Huaraz. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. Repositorio Institucional UNSAM. <https://n9.cl/cpnk>
- Kanfer, R., Frese, M., Johnson, R. E. (2017). Motivation related to work: A century of progress. *The Journal of Applied Psychology*, 12(3), 338–355.
- Queirós, M., Extremera, N., Fernández, R, Queirós, P. (2017). Ajuste Emocional e Saúde Mental no Jovem Adulto. In Actas do VII Simposio Nacional de Investigado em Psicologia. International Journal of Developmental and Educational Psychology. 05(01):1095-1107. <https://n9.cl/l2c9m>
- Matngly, V. y Kraiger, K. (2018). Can emotional intelligence be trained? A meta-analytical investigation. *Human Resource Management Review*, 29 (2), 140-155. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2018.03.002>
- Mayer, J., Salovey, P. (2016). *Inteligencia emocional. Imaginación, cognición y personalidad*. Journal Indexing & Metrics. 09(3): 185-211. <https://n9.cl/cmh3>
- Moscoso, M. (2019). *Hacia una integración de mindfulness e inteligencia emocional en psicología y educación*. Liberabit. 25(01):107-117. <https://n9.cl/ynrff>
- Muchhal, D. (2015). Practices and Job Performance. *IOSR Journal of Humanities and Social Science (IOSR-JHSS)*, 19(4), 55-61.
- Ortiz, R., Beltrán, B. (2017). *Inteligencia emocional percibida y desgaste laboral en médicos internos de pregrado*. Education Medical. 14(01): 49-55. <https://cutt.ly/LgImSW8>
- Pacheco, L. (2017). *Inteligencia emocional y productividad laboral en la unidad de personal del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón*. Chimbote: Universidad César Vallejo. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://cutt.ly/YgImDnX>
- Palmar, G., Rafael, S., Valero, U., Jhoan, M. (2017). *Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia*. [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma del Estado de México]. Repositorio Institucional UAEM. <https://cutt.ly/7gImFgw>

- Pérez, M., Molero, M., Gázquez, J. y Oropesa, N. (2018). The role of emotional intelligence in engagement in nurses. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. doi:10.3390/ijerph15091915
- Petrides, K. y Mavroveli, S. (2016). Developments in trait emotional intelligence research. *International Society for Research on Emotion*. <https://doi.org/10.1177/1754073916650493>
- Ranjbar, M., Bahrami, M., Hadizadeh, F., Arab, M., Nasiri, S., Amiresmaili, M., Ahmadi, G. (2017). *Impacto de la inteligencia emocional de las enfermeras en la calidad de los servicios hospitalarios*. *Revista médica de la Media Luna Roja*. 14(12): 758–763. <https://cutt.ly/6gImHwx>
- Rodríguez, L. (2018). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Regional de Docencia*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional UNT. <https://cutt.ly/pgImH8n>
- Rojas, S. (2018). *Inteligencia emocional en empleados que brindan servicios a usuarios del Hospital Germán Vélez Gutiérrez*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Antioquia de Colombia]. Repositorio Institucional UNAC. <https://cutt.ly/agImKjZ>
- Salanova, L. (2017). *Relación entre la inteligencia emocional y el burnout en estudiantes de enfermería*. *Psychology, Society & Education*. 09(03): 335-345. <https://cutt.ly/xgImLei>
- Salas, P. (2018). *Propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral de los médicos en Cuba*. *Revista de Enfermería Cubana*. 01(02):15-29. <https://cutt.ly/ygImZzO>
- Salguero, J., Palomera R. & Fernández, P. (2017). Perceived emotional intelligence as predictor of psychological adjustment in adolescents: A 1-year prospective study. *European Journal of Psychology of Education*, 27, 21–34. doi: 10.1007/s10212-011-0063-8.
- Segovia, I., Romero, A. (2017). *Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Ambato del Cantón*. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato de Ecuador]. Repositorio Institucional UTAE. <https://cutt.ly/DgImXR9>
- Steffgen, G., Kohl, D, Reese, G, Happ, C. & Sischka, P. (2015). Quality of Work: Validation of a New Instrument in Three Languages. *Environ. Res. Public Health*, 12. doi:10.3390/ijerph121214958
- Suwati, M. & Gagah, E. (2016). Influence of motivation work, career development and cultural organization on the job satisfaction and implications on the performance of employees. *Journal of Management*, 2(2).

- Tanja, B., Kleingeld, A. y Schelp, L. (2020). Achievement Goals and Goal Progress as Drivers of Work Engagement. *Psychological Reports*, 1–23. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0033294120959778>
- Torstein, D. & Olsen, K. (2019). Quality of work: Concept and measurement. *European Economics: Labor & Social Conditions e Journal*. DOI 10.2139/ssrn.1489881
- Villegas, L. (2005). *Metodología de la investigación pedagógica* (3 ed.). Lima: San Marcos.
- Wayne, R., (2018). *Administración de recursos humanos*. Editorial Pearson. <https://cutt.ly/vglm709>
- Yabar, K. (2017). *Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal administrativo de salud de la Red Micro La Molina*. [Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Institucional USMP. <https://cutt.ly/0glmCXI>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES				
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p><b>Problema específico 1</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la atención emocional y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020?</p> <p><b>Problema específico 2</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la claridad emocional y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020?</p> <p><b>Problema específico 3</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la regulación de las emociones y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p><b>Objetivo específico 1</b></p> <p>Identificar la relación que existe entre la atención emocional y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020</p> <p><b>Objetivo específico 2</b></p> <p>Identificar la relación que existe entre la claridad emocional y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020</p> <p><b>Objetivo específico 3</b></p> <p>Identificar la relación que existe entre la regulación de las emociones y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación directa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p><b>Hipótesis específica 1</b></p> <p>Existe relación directa entre la atención emocional y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020</p> <p><b>Hipótesis específica 2</b></p> <p>Existe relación directa entre la claridad emocional y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020</p> <p><b>Hipótesis específica 3</b></p> <p>Existe relación directa entre la regulación de las emociones y el desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020</p>	<b>Variable (X): Inteligencia emocional</b>				
			<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Nivel y rango</b>
			Atención emocional	Sentimientos Preocupación Emociones Atención Pensamientos Ánimo Sentidos	01 – 08	1. Nunca 2. A veces 3. Siempre	Nivel: ▪ Bajo ▪ Medio ▪ Alto  Escala: Ordinal  Escala de Likert: 1. Nunca 2. A veces 3. Siempre
			Claridad emocional	Sentimientos claros Definición de sentimientos Seguridad emocional Sentimientos de otros Situaciones diferentes Sentimientos seguros Emociones claras Comprensión	09 – 16		
			Regulación de las emociones	Visión optimista Cosas agradables Placeres de la vida Pensamientos positivos Trato de calmarme Estado de ánimo Sentirse feliz Apaciguarse	17 – 24		
			<b>Variable (Y): Desempeño laboral</b>				
			<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Nivel y rango</b>
			Calidad del trabajo	Adecuada organización Cumplimiento de tareas Manejo de previstos Muestra proactivo Propuesta de mejora Evita errores	<b>01 – 06</b>	1. Nunca 2. A veces 3. Siempre	Nivel: ▪ Deficiente ▪ Regular ▪ Eficiente  Escala: Ordinal  Escala de Likert: 1. Nunca
			Iniciativa	Ideas innovadoras Acciones innovadoras Asequible al cambio Toma de decisiones Estrategias asertivas Capacidad de resolución	<b>07 – 14</b>		
			Relaciones humanas	Relaciones cordiales Decisiones claras Actitud positiva	<b>15 – 18</b>		

				Disponibilidad Valores y principios Información necesaria			2. A veces 3. Siempre
			Logros y metas	Planificación Raciocinio Indicadores Cumplimiento Proactivo Metas	<b>19 – 24</b>		

NIVEL Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA
<p><b>Tipo:</b> Básico</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Método:</b> Hipotético deductivo</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p>	<p><b>Población:</b> 70 internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> Muestreo No Probabilístico por Conveniencia</p> <p><b>Tamaño de la muestra:</b> 70 internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa (poblacional muestral o población censal).</p>	<p><b>Variable (X):</b> Inteligencia emocional</p> <p><b>Variable Independiente</b> Inteligencia emocional en los internos de enfermería</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento 1:</b> TMMS-24 o Trait Meta Mood Scale</p> <p><b>Autor:</b> Peter Salovey y John Mayers <b>Año:</b> 2014 <b>Monitoreo:</b> Hospital Nacional de Lima del Minsa <b>Ámbito de aplicación:</b> Internos de enfermería <b>Forma de administración:</b> Aleatoria</p> <p><b>Variable (Y):</b> Desempeño laboral</p> <p><b>Variable Dependiente:</b> Desempeño laboral en los internos de enfermería</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento 2:</b> Desempeño Laboral</p> <p><b>Autor:</b> DISA IV ESTE / R.M. N° 626-2008/Minsa <b>Año:</b> 2013 <b>Monitoreo:</b> Hospital Nacional de Lima del Minsa <b>Ámbito de aplicación:</b> Internos de enfermería <b>Forma de administración:</b> Aleatoria</p>	<p>Una vez terminada el trabajo de campo o el proceso de recolectar la información, estos serán procesados de manera manual y mediante la aplicación del Programa Microsoft Excel 2019 y el Programa Estadístico SPSS versión 26.0; antes de haber elaborado la matriz general y específicas de las variables de la investigación; asimismo, los hallazgos fueron plasmados en tablas y/o figuras estadísticas y fueron analizados en forma analítica e interpretativa de acuerdo a las bases teóricas o antecedentes para ser usados en la discusión y conclusiones.</p>

## Anexo 2

### Matriz de operacionalización de variables

Operacionalización de la variable inteligencia emocional

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Nivel y rango</b>
<b>Inteligencia Emocional</b>	<i>Atención emocional</i>	<i>Sentimientos Preocupación Emociones Atención Pensamientos Ánimo Sentidos</i>	<i>01 – 08</i>	<i>1. Nunca 2. A veces 3. Siempre</i>	<p><i>Nivel:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Bajo</i></li> <li>▪ <i>Medio</i></li> <li>▪ <i>Alto</i></li> </ul> <p><i>Escala: Ordinal</i></p> <p><i>Escala de Likert:</i></p> <p><i>1. Nunca 2. A veces 3. Siempre</i></p>
	<i>Claridad emocional</i>	<i>Sentimientos claros Definición de sentimientos Seguridad emocional Sentimientos de otros Situaciones diferentes Sentimientos seguros Emociones claras Comprensión</i>	<i>09 – 16</i>		
	<i>Regulación de las emociones</i>	<i>Visión optimista Cosas agradables Placeres de la vida Pensamientos positivos Trato de calmarme Estado de ánimo Sentirse feliz Apaciguarse</i>	<i>17 – 24</i>		



**Tabla 2.**

*Operacionalización de la variable desempeño laboral*

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Nivel y rango</b>
<b>Desempeño Laboral</b>	<i>Calidad del trabajo</i>	<i>Adecuada organización Cumplimiento de tareas Manejo de previstos Muestra proactivo Propuesta de mejora Evita errores</i>	01 – 06	1. Nunca 2. A veces 3. Siempre	Nivel: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Deficiente</li> <li>▪ Regular</li> <li>▪ Eficiente</li> </ul> Escala: Ordinal Escala de Likert: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. A veces</li> <li>3. Siempre</li> </ol>
	<i>Iniciativa</i>	<i>Ideas innovadoras Acciones innovadoras Asequible al cambio Toma de decisiones Estrategias asertivas Capacidad de resolución</i>	07 – 14		
	<i>Relaciones humanas</i>	<i>Relaciones cordiales Decisiones claras Actitud positiva Disponibilidad Valores y principios Información necesaria</i>	15 – 18		
	<i>Logros y metas</i>	<i>Planificación Raciocinio Indicadores Cumplimiento Proactivo Metas</i>	19 – 24		

**Anexo 3.**  
Instrumentos de recolección de datos



**Introducción:** Estimada(o) interno de enfermería; estoy realizando un estudio titulado “Inteligencia emocional y desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020”, por tal motivo me dirijo a usted para solicitarle contestar, de forma anónima, el siguiente instrumento. Le ruego hacerlo en forma veraz y objetiva, recordándole que no existen respuestas correctas ni incorrectas. Agradezco anticipadamente su participación.

**Instrucciones:** A continuación, se presenta una serie de enunciados, marque usted con una (X) según considere oportuno su respuesta.

**Datos Generales:**

Edad:

- a) Menor de 25 años
- b) 25 a 29 años
- c) 30 a 39 años
- d) Mayor de 39 años

Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

Estado civil:

- a) Soltero(a)
- b) Casado(a)
- c) Conviviente
- d) Divorciado(a)
- e) Viudo(a)

Servicio

- a) Servicio de Neonatología
- b) Servicio de Pediatría
- c) Servicio de Geriátrica
- d) Servicio de Sala de Operaciones
- e) Servicio de Emergencias
- f) Servicio de Unidades de Cuidados Intensivos

## Datos Específicos:

### Instrumento 1: Escala de la Inteligencia Emocional

<b>ATENCIÓN EMOCIONAL</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
1. Presto mucha atención a los sentimientos			
2. Normalmente me preocupo mucho por lo que siento			
3. Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones			
4. Merece la pena prestar atención a mis emociones			
5. Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos			
6. Pienso en mi estado de ánimo constantemente			
7. A menudo pienso en mis sentimientos			
8. Presto mucha atención a cómo me siento			
<b>CLARIDAD EMOCIONAL</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
9. Tengo claros mis sentimientos			
10. Frecuentemente puedo definir mis sentimientos			
11. Casi siempre sé cómo me siento			
12. Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas			
13. Me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones			
14. Siempre puedo decir cómo me siento			
15. A veces puedo decir cuáles son mis emociones			
16. Puedo llegar a comprender mis sentimientos			
<b>REGULACIÓN DE LAS EMOCIONES</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
17. Aunque me siento triste, suelo tener una visión optimista			
18. Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables			
19. Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.			
20. Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal			
21. No doy demasiadas vueltas complicándola, trato de calmarme			
22. Me preocupo por tener un buen estado de ánimo			
23. Tengo mucha energía cuando me siento feliz			
24. Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo			

Fuente: Salovey y Mayers (TMMS-24 o Trait Meta Mood Scale)

## Instrumento 2: Evaluación del Desempeño Laboral

<b>CALIDAD DEL TRABAJO</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
1. Muestra una adecuada organización en el área de trabajo			
2. Cumple tareas en el tiempo establecido o incluso antes			
3. Maneja adecuadamente los imprevistos de su área o unidad			
4. Se muestra proactivo ante las dificultades dentro de su área			
5. Da a conocer al jefe inmediato sus propuestas de mejora			
6. Evita errores en el trabajo			
<b>INICIATIVA</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
7. Muestra ideas innovadoras para mejorar procesos			
8. Sus propuestas originan acciones innovadoras			
9. Se muestra asequible al cambio			
10. Asume las causas y consecuencias de su toma de decisiones			
11. Establece estrategias para resolver de manera asertiva la tarea			
12. Tiene capacidad de resolución de problemas			
<b>RELACIONES HUMANAS</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
13. Establece relaciones de trabajo cordiales y respetuosas			
14. Explica sus decisiones de manera clara y exhaustiva			
15. Muestra actitud positiva para integrarse al equipo de trabajo			
16. Muestra disponibilidad y apertura para atender a los usuarios			
17. Valora valores y principios al escuchar a los demás sin diferencias			
18. Brinda información necesaria y oportuna a los usuarios			
<b>LOGRO DE METAS</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
19. Planifica sus actividades con mucha capacidad			
20. Maneja racionalmente sus recursos asignados			
21. Hace uso de los indicadores establecidos del Minsa			
22. Cumple con un producto adecuado de trabajo			
23. Se muestra proactivo para el cumplimiento de metas			
24. Se preocupa por alcanzar las metas			

Fuente: DISA IV ESTE, con R.M. N° 626-2008/MINS

**Anexo 4.**  
**Fiabilidad de instrumentos**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,991	24

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	45,47	236,166	,948	,990
VAR00002	45,50	238,572	,915	,990
VAR00003	45,53	237,760	,927	,990
VAR00004	45,50	238,572	,915	,990
VAR00005	45,47	236,166	,948	,990
VAR00006	45,41	237,435	,947	,990
VAR00007	45,60	240,765	,860	,991
VAR00008	45,70	242,039	,813	,991
VAR00009	45,64	238,233	,923	,990
VAR00010	45,47	238,977	,924	,990
VAR00011	45,50	235,703	,945	,990
VAR00012	45,47	236,456	,936	,990
VAR00013	45,54	238,368	,913	,990
VAR00014	45,49	239,413	,889	,991
VAR00015	45,56	237,989	,894	,991
VAR00016	45,50	235,877	,937	,990
VAR00017	45,61	238,820	,915	,990
VAR00018	45,49	241,123	,892	,991
VAR00019	45,50	237,616	,908	,991
VAR00020	45,41	237,435	,947	,990
VAR00021	45,53	239,963	,850	,991
VAR00022	45,41	237,898	,856	,991
VAR00023	45,71	240,642	,798	,991
VAR00024	45,47	240,079	,845	,991

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,989	24

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	46,56	218,192	,929	,988
ITEM2	46,44	218,134	,938	,988
ITEM3	46,51	219,384	,910	,988
ITEM4	46,44	218,656	,913	,988
ITEM5	46,67	219,035	,906	,988
ITEM6	46,46	221,324	,874	,988
ITEM7	46,50	216,746	,947	,988
ITEM8	46,50	220,196	,884	,988
ITEM9	46,56	218,308	,923	,988
ITEM10	46,46	221,759	,851	,988
ITEM11	46,49	218,166	,918	,988
ITEM12	46,43	218,683	,927	,988
ITEM13	46,56	218,250	,926	,988
ITEM14	46,50	219,703	,909	,988
ITEM15	46,53	216,166	,949	,988
ITEM16	46,53	216,398	,939	,988
ITEM17	46,40	229,084	,481	,990
ITEM18	46,43	226,828	,733	,989
ITEM19	46,56	218,308	,923	,988
ITEM20	46,64	219,334	,911	,988
ITEM21	46,67	218,514	,932	,988
ITEM22	46,44	220,946	,853	,988
ITEM23	46,46	219,875	,818	,989
ITEM24	46,43	220,625	,809	,989

## Anexo 5

Matriz de datos

### DATOS ESPECÍFICOS INTELIGENCIA EMOCIONAL

Nº	ATENCIÓN EMOCIONAL								DX1	CLARIDAD EMOCIONAL								DX2	REGULACIÓN DE EMOCIONES								DX3	DGX
	1	2	3	4	5	6	7	8		9	10	11	12	13	14	15	16		17	18	19	20	21	22	23	24		
01	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	24
02	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	48
03	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	72
04	1	2	1	2	1	2	1	2	12	1	2	1	2	1	2	1	2	12	1	2	1	2	1	2	1	2	12	36
05	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	48
06	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	72
07	3	2	3	2	3	3	3	2	21	2	3	3	3	2	3	3	3	22	2	2	2	3	2	3	2	3	19	62
08	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	72
09	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	48
10	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	24
11	2	1	2	1	2	2	2	1	13	1	2	1	1	2	2	2	1	12	1	2	2	2	2	1	1	2	13	38
12	3	3	2	3	3	3	2	2	21	2	2	3	3	3	2	3	3	21	2	2	3	3	3	3	2	2	20	62
13	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	24
14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	48
15	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	48
16	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	24
17	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	48
18	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	72
19	1	2	1	2	1	2	1	2	12	1	2	1	2	1	2	1	2	12	1	2	1	2	1	2	1	2	12	36
20	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	48
21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	72
22	3	2	3	2	3	3	3	2	21	2	3	3	3	2	3	3	3	22	2	2	2	3	2	3	2	3	19	62
23	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	71
24	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	48

<b>25</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>8</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>8</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>8</b>	<b>24</b>
<b>26</b>	2	1	2	1	2	2	2	1	<b>13</b>	1	2	1	1	2	2	2	1	<b>12</b>	1	2	2	2	2	1	1	2	<b>13</b>	<b>38</b>
<b>27</b>	3	3	2	3	3	3	2	2	<b>21</b>	2	2	3	3	3	2	3	3	<b>21</b>	2	2	3	3	3	3	2	2	<b>20</b>	<b>62</b>
<b>28</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>8</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>8</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>8</b>	<b>24</b>
<b>29</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>16</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>16</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>16</b>	<b>48</b>
<b>30</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>16</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>16</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>16</b>	<b>48</b>
<b>31</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>8</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>8</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>8</b>	<b>24</b>
<b>32</b>	1	2	2	2	1	1	2	1	<b>12</b>	1	1	2	2	2	2	1	1	<b>12</b>	2	2	1	1	2	2	1	2	<b>13</b>	<b>37</b>
<b>33</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>16</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>16</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>16</b>	<b>48</b>
<b>34</b>	2	2	1	2	2	2	1	1	<b>13</b>	2	2	2	1	1	1	1	1	<b>11</b>	2	2	2	2	2	2	1	1	<b>14</b>	<b>38</b>
<b>35</b>	3	3	3	3	3	3	2	3	<b>23</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>24</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>24</b>	<b>71</b>
<b>36</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>8</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>8</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>8</b>	<b>24</b>
<b>37</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>16</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>16</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>16</b>	<b>48</b>
<b>38</b>	3	3	3	3	3	3	2	3	<b>23</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>24</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>24</b>	<b>71</b>
<b>39</b>	1	2	1	2	1	2	1	2	<b>12</b>	1	2	1	2	1	2	1	2	<b>12</b>	1	2	1	2	1	2	1	2	<b>12</b>	<b>36</b>
<b>40</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>16</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>16</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>16</b>	<b>48</b>
<b>41</b>	3	3	3	3	3	3	2	3	<b>23</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>24</b>	3	3	3	3	3	3	2	3	<b>23</b>	<b>70</b>
<b>42</b>	3	2	3	2	3	3	3	2	<b>21</b>	2	3	3	3	2	3	3	3	<b>22</b>	2	2	2	3	2	3	2	3	<b>19</b>	<b>62</b>
<b>43</b>	3	3	3	3	3	3	3	2	<b>23</b>	3	3	3	3	3	3	2	3	<b>23</b>	3	3	3	3	3	3	3	1	<b>22</b>	<b>68</b>
<b>44</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>16</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>16</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>16</b>	<b>48</b>
<b>45</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>8</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>8</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>8</b>	<b>24</b>
<b>46</b>	2	1	2	1	2	2	2	1	<b>13</b>	1	2	1	1	2	2	2	1	<b>12</b>	1	2	2	2	2	1	1	2	<b>13</b>	<b>38</b>
<b>47</b>	3	3	2	3	3	3	2	1	<b>20</b>	2	2	3	3	3	2	3	3	<b>21</b>	2	2	3	3	3	3	2	2	<b>20</b>	<b>61</b>
<b>48</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>8</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>8</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>8</b>	<b>24</b>
<b>49</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>16</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>16</b>	2	2	3	2	2	3	2	2	<b>18</b>	<b>50</b>
<b>50</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>16</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>16</b>	2	2	3	2	2	3	2	3	<b>19</b>	<b>51</b>
<b>51</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>8</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>8</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>8</b>	<b>24</b>
<b>52</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>16</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>16</b>	2	2	2	2	3	2	2	3	<b>18</b>	<b>50</b>
<b>53</b>	3	3	3	3	3	3	3	2	<b>23</b>	3	3	3	3	3	3	2	3	<b>23</b>	3	3	3	3	1	3	2	3	<b>21</b>	<b>67</b>



<b>54</b>	1	2	1	2	1	2	1	2	<b>12</b>	1	2	1	2	1	2	1	2	<b>12</b>	1	2	1	2	1	2	1	2	<b>12</b>	<b>36</b>	
<b>55</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>16</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>16</b>	2	2	2	2	2	3	3	2	<b>18</b>	<b>50</b>	
<b>56</b>	3	3	3	3	3	3	3	2	<b>23</b>	3	3	3	3	2	3	3	3	<b>23</b>	3	3	3	3	2	1	3	3	<b>21</b>	<b>67</b>	
<b>57</b>	3	2	3	2	3	3	2	2	<b>20</b>	2	3	3	3	2	3	3	3	<b>22</b>	2	2	2	3	2	3	2	3	<b>19</b>	<b>61</b>	
<b>58</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>24</b>	3	3	3	3	3	3	2	3	<b>23</b>	3	3	3	3	3	3	3	1	3	<b>22</b>	<b>69</b>
<b>59</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>16</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>16</b>	2	2	2	2	2	2	3	2	<b>17</b>	<b>49</b>	
<b>60</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>8</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>8</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>8</b>	<b>24</b>	
<b>61</b>	2	1	2	1	2	2	2	1	<b>13</b>	1	2	1	1	2	2	2	1	<b>12</b>	1	2	2	2	2	2	1	1	2	<b>13</b>	<b>38</b>
<b>62</b>	3	3	2	3	3	3	2	1	<b>20</b>	2	2	3	3	3	1	3	3	<b>20</b>	2	2	3	3	3	3	2	2	<b>20</b>	<b>60</b>	
<b>63</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>8</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>8</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>8</b>	<b>24</b>	
<b>64</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>16</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>16</b>	2	2	2	2	2	3	1	2	<b>16</b>	<b>48</b>	
<b>65</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>16</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>16</b>	2	2	2	2	2	2	3	2	<b>17</b>	<b>49</b>	
<b>66</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>8</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>8</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>8</b>	<b>24</b>	
<b>67</b>	1	2	2	2	1	1	2	1	<b>12</b>	1	1	2	2	2	2	1	1	<b>12</b>	2	2	1	1	2	2	1	2	<b>13</b>	<b>37</b>	
<b>68</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>16</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>16</b>	2	3	2	2	2	2	2	2	<b>17</b>	<b>49</b>	
<b>69</b>	2	2	1	2	2	2	1	1	<b>13</b>	2	2	2	1	1	1	1	1	<b>11</b>	2	2	2	2	2	2	1	1	<b>14</b>	<b>38</b>	
<b>70</b>	3	3	3	3	3	3	3	2	<b>23</b>	3	3	3	3	3	3	2	3	<b>23</b>	3	3	3	3	3	3	2	3	<b>23</b>	<b>69</b>	

### DATOS ESPECÍFICOS DESEMPEÑO LABORAL

Nº	C. TRABAJO						DY1	INICIATIVA						DY2	R. HUMANAS						DY3	LOGROS DE METAS						DY4	DGY
	1	2	3	4	5	6		7	8	9	10	11	12		13	14	15	16	17	18		19	20	21	22	23	24		
01	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	24
02	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	48
03	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	72
04	1	2	1	2	1	2	9	1	2	1	2	1	2	9	1	2	1	2	1	2	9	1	2	1	2	1	2	9	36
05	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	48
06	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	72
07	2	3	2	3	2	3	15	3	2	3	2	3	3	16	2	3	3	3	2	2	15	3	2	2	3	3	3	16	62
08	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	72
09	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	48
10	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	3	1	8	1	1	1	1	1	1	6	26
11	2	2	2	1	1	2	10	2	1	2	1	2	2	10	2	2	2	1	1	2	10	2	1	1	2	1	1	8	38
12	3	3	3	3	2	2	16	3	3	2	3	3	3	17	3	2	3	3	2	2	15	2	2	2	2	3	3	14	62
13	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	3	1	8	1	1	1	1	1	1	6	26
14	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	48
15	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	48
16	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	2	2	8	1	1	1	1	1	1	6	26
17	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	48
18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	72
19	1	2	1	2	1	2	9	1	2	1	2	1	2	9	1	2	1	2	1	2	9	1	2	1	2	1	2	9	36
20	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	48
21	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	72
22	2	3	2	3	2	3	15	3	2	3	2	3	3	16	2	3	3	3	2	2	15	3	2	2	3	3	3	16	62
23	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	72
24	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	48
25	1	1	1	1	1	2	7	1	1	1	1	2	1	7	1	1	1	1	1	2	7	1	1	1	3	1	1	8	29

<b>26</b>	2	2	2	1	1	2	<b>10</b>	2	1	2	1	2	2	<b>10</b>	2	2	2	1	1	2	<b>10</b>	2	1	1	2	1	1	<b>8</b>	<b>38</b>
<b>27</b>	3	3	3	3	2	2	<b>16</b>	3	3	2	3	3	3	<b>17</b>	3	2	3	3	2	2	<b>15</b>	2	2	2	2	3	3	<b>14</b>	<b>62</b>
<b>28</b>	1	1	1	1	1	1	<b>6</b>	1	2	1	1	1	1	<b>7</b>	1	1	1	1	3	1	<b>8</b>	1	1	1	2	1	1	<b>7</b>	<b>28</b>
<b>29</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	<b>48</b>
<b>30</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	<b>48</b>
<b>31</b>	1	1	1	2	1	1	<b>7</b>	1	1	1	1	2	1	<b>7</b>	1	1	1	1	2	2	<b>8</b>	1	1	1	1	3	1	<b>8</b>	<b>30</b>
<b>32</b>	1	1	2	2	1	2	<b>9</b>	1	2	2	2	1	1	<b>9</b>	2	2	1	1	2	2	<b>10</b>	2	1	1	1	2	2	<b>9</b>	<b>37</b>
<b>33</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	<b>48</b>
<b>34</b>	2	2	2	2	1	1	<b>10</b>	2	2	1	2	2	2	<b>11</b>	1	1	1	1	2	2	<b>8</b>	1	1	2	2	2	1	<b>9</b>	<b>38</b>
<b>35</b>	3	3	3	3	3	3	<b>18</b>	3	3	3	3	3	3	<b>18</b>	3	3	3	3	3	3	<b>18</b>	3	3	3	3	3	3	<b>18</b>	<b>72</b>
<b>36</b>	1	1	2	1	1	1	<b>7</b>	1	1	1	2	1	1	<b>7</b>	1	1	1	1	1	3	<b>8</b>	1	1	1	1	2	1	<b>7</b>	<b>29</b>
<b>37</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	<b>48</b>
<b>38</b>	3	3	3	3	3	3	<b>18</b>	3	3	3	3	3	3	<b>18</b>	3	3	3	3	3	2	<b>17</b>	3	3	3	3	3	3	<b>18</b>	<b>71</b>
<b>39</b>	1	2	1	2	1	2	<b>9</b>	1	2	1	2	1	2	<b>9</b>	1	2	1	2	1	2	<b>9</b>	1	2	1	2	1	2	<b>9</b>	<b>36</b>
<b>40</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	<b>48</b>
<b>41</b>	3	3	3	3	3	3	<b>18</b>	3	3	3	3	3	3	<b>18</b>	3	3	3	3	3	3	<b>18</b>	3	3	3	3	3	3	<b>18</b>	<b>72</b>
<b>42</b>	2	3	2	3	2	3	<b>15</b>	3	2	3	2	3	3	<b>16</b>	2	3	3	3	2	2	<b>15</b>	3	2	2	3	2	3	<b>15</b>	<b>61</b>
<b>43</b>	3	3	3	3	3	3	<b>18</b>	3	3	3	3	3	3	<b>18</b>	3	3	3	3	3	3	<b>18</b>	3	3	3	3	3	3	<b>18</b>	<b>72</b>
<b>44</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	<b>48</b>
<b>45</b>	1	1	1	1	1	1	<b>6</b>	1	2	1	1	1	1	<b>7</b>	1	1	1	1	3	1	<b>8</b>	1	1	1	1	3	1	<b>8</b>	<b>29</b>
<b>46</b>	2	2	2	1	1	2	<b>10</b>	2	1	2	1	2	2	<b>10</b>	2	2	2	1	1	2	<b>10</b>	2	1	1	2	1	1	<b>8</b>	<b>38</b>
<b>47</b>	3	3	3	3	2	2	<b>16</b>	3	3	2	3	3	3	<b>17</b>	3	2	3	3	2	2	<b>15</b>	2	2	2	3	3	3	<b>15</b>	<b>63</b>
<b>48</b>	1	1	1	1	2	1	<b>7</b>	1	1	1	2	1	1	<b>7</b>	1	1	1	1	2	2	<b>8</b>	1	1	1	1	1	2	<b>7</b>	<b>29</b>
<b>49</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	<b>48</b>
<b>50</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	<b>48</b>
<b>51</b>	1	1	1	2	1	1	<b>7</b>	1	1	1	2	1	1	<b>7</b>	1	1	1	1	2	2	<b>8</b>	1	1	1	1	1	3	<b>8</b>	<b>30</b>
<b>52</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	<b>48</b>
<b>53</b>	3	3	3	3	3	3	<b>18</b>	3	3	3	3	3	3	<b>18</b>	3	3	3	3	3	3	<b>18</b>	3	3	3	3	3	3	<b>18</b>	<b>72</b>
<b>54</b>	1	2	1	2	1	2	<b>9</b>	1	2	1	2	1	2	<b>9</b>	1	2	1	2	1	2	<b>9</b>	1	2	1	2	1	2	<b>9</b>	<b>36</b>

<b>55</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	<b>48</b>
<b>56</b>	3	3	3	3	3	3	<b>18</b>	3	3	3	3	3	3	<b>18</b>	3	3	3	3	3	3	<b>18</b>	3	3	3	3	3	3	<b>18</b>	<b>72</b>
<b>57</b>	2	3	2	3	2	3	<b>15</b>	3	2	3	2	3	3	<b>16</b>	2	3	3	3	2	2	<b>15</b>	3	2	2	3	3	2	<b>15</b>	<b>61</b>
<b>58</b>	3	3	3	3	3	3	<b>18</b>	3	3	3	3	3	3	<b>18</b>	3	3	3	3	3	3	<b>18</b>	3	3	3	3	3	3	<b>18</b>	<b>72</b>
<b>59</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	<b>48</b>
<b>60</b>	1	1	1	1	2	1	<b>7</b>	1	1	1	2	1	1	<b>7</b>	1	1	1	1	3	1	<b>8</b>	1	1	1	1	2	1	<b>7</b>	<b>29</b>
<b>61</b>	2	2	2	1	1	2	<b>10</b>	2	1	2	1	2	2	<b>10</b>	2	2	2	1	1	2	<b>10</b>	2	1	1	2	1	1	<b>8</b>	<b>38</b>
<b>62</b>	3	3	3	3	2	2	<b>16</b>	3	3	2	3	2	3	<b>16</b>	3	2	3	3	2	2	<b>15</b>	2	2	2	2	3	3	<b>14</b>	<b>61</b>
<b>63</b>	1	1	1	1	1	2	<b>7</b>	1	1	1	2	1	1	<b>7</b>	1	1	1	1	3	1	<b>8</b>	1	1	1	1	1	3	<b>8</b>	<b>30</b>
<b>64</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	<b>48</b>
<b>65</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	<b>48</b>
<b>66</b>	1	1	1	1	1	2	<b>7</b>	1	1	1	1	1	2	<b>7</b>	1	1	1	1	2	2	<b>8</b>	1	1	1	1	1	2	<b>7</b>	<b>29</b>
<b>67</b>	1	1	2	2	1	2	<b>9</b>	1	2	2	2	1	1	<b>9</b>	2	2	1	1	2	2	<b>10</b>	2	1	1	1	2	2	<b>9</b>	<b>37</b>
<b>68</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	<b>48</b>
<b>69</b>	2	2	2	2	1	1	<b>10</b>	2	2	1	2	2	2	<b>11</b>	1	1	1	1	2	2	<b>8</b>	1	1	2	2	2	1	<b>9</b>	<b>38</b>
<b>70</b>	3	3	3	3	3	3	<b>18</b>	3	3	3	3	3	3	<b>18</b>	3	3	3	3	3	3	<b>18</b>	3	3	3	3	3	3	<b>18</b>	<b>72</b>

## Anexo 6



### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER: **DIAZ QUISPECAHUANA, JACQUELINE DENISSE**

Para obtener el Grado Académico de **Maestra en Docencia Universitaria**, ha sustentado la tesis titulada:  
**Inteligencia emocional y desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del MINSA – 2020**

Fecha: 13 de enero de 2021

Hora: 5:15 p.m.

#### JURADOS:

**PRESIDENTE:**  
Dra. Rosa Isabel Rivera Rupay



**SECRETARIO:**  
Dra. Yolanda Felicitas Soria Perez



**VOCAL:**  
Dr. Flor de María Sánchez Aguirre



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.**

## Anexo 7



### UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### Declaratoria de autenticidad del asesor

Yo, Flor de María Sánchez Aguirre, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte asesor (a) de la tesis titulada:

“Inteligencia emocional y desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020” del estudiante **DIAZ QUISPECAHUANA, JACQUELINE DENISSE** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin el cual ha sido realizado sin filtros ni exclusiones.

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

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

Lima, 9 de enero del 2021

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b> Sánchez Aguirre Flor de María	
<b>DNI:</b> 09104533	<b>Firma</b>  Dra. Flor de María Sánchez Aguirre
<b>ORCID</b> <a href="https://orcid.org/0000-0001-6416-6817">https://orcid.org/0000-0001-6416-6817</a>	

## Anexo 8



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo (Nosotros), (Apellidos y nombres) DÍAZ Quispecahuana Jacqueline Denise  
estudiante de la Escuela de posgrado y del Programa de Maestría en Administración  
de la Educación de la Universidad César Vallejo Campus Lima Norte, declaro bajo  
juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulada:  
-Inteligencia emocional y desempeño Laboral en internos de enfermería  
de un Hospital Nacional de Lima del Minsa - 2020

es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Lima, 9 de enero del 2020



Apellidos y Nombres del Autor Paterno Materno, Nombre1 Nombre2 <u>DÍAZ Quispecahuana, Jacqueline Denise</u>	
DNI: <u>43517613</u>	Firma <u>Jacqueline D</u>
ORCID: <u>0000-0001-7826-3204</u>	

## Anexo 9

### Carta de Presentación



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”  
“Año de la Universalización de la Salud”

Lima, 28 de noviembre de 2020  
Carta P. 884-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

Dr.  
Julio Antonio Silva Ramos  
DIRECTOR  
Hospital Nacional Sergio E. Bernales

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a DÍAZ QUISPECAHUANA, JACQUELINE DENISSE; identificada con DNI N° 43517613 y con código de matrícula N° 7001229814; estudiante del programa de MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Inteligencia emocional y desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del MINSA - 2020**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador DÍAZ QUISPECAHUANA, JACQUELINE DENISSE asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Venturo Orbegoso  
Jefe  
ESCUELA DE POSGRADO  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)



## Anexo 10

### Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Hospital Sergio  
E. Bernales

MEMORANDO N° -2020 – HSEB

A : Lic. Jacqueline Denisse Díaz Quispecahuana  
**Enfermera Asistencial de Centro Quirúrgico**

Asunto : Autorización para aplicar instrumento

Referencia : Carta P. 884-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

Fecha : 10 de diciembre 2020

---

Me es grato dirigirme a Usted para saludarle y según lo solicitado hacemos llegar la **AUTORIZACIÓN** para que se realice las encuestas dirigidas a los internos de enfermería del Hospital Sergio E. Bernales para su trabajo de tesis de Maestría " Inteligencia emocional y desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020".

Sin otro en particular

*Oscar Otaya Petit*  
MÉDICO CIRUJANO  
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA  
EMP 19131 RNE 8929

## Anexo 11



ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Dictamen Final

Vista la Tesis:

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN INTERNOS DE ENFERMERÍA DE UN HOSPITAL NACIONAL DE LIMA DEL MINSA – 2020”**

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, del graduando(a):

**DIAZ QUISPECAHUANA, JACQUELINE DENISSE**

Considerando:

Que se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 36 del REGLAMENTO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO 2013 con RD N.º 3902-2013/EPG-UCV, se DECLARA:

Que la presente Tesis se encuentra autorizada con las condiciones mínimas para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado; asimismo, durante la sustentación el Jurado Calificador evaluará la defensa de la tesis y como documento respectivamente, indicando las observaciones a ser subsanadas en un tiempo máximo de seis meses a partir de la sustentación de la tesis.

Comuníquese y archívese.

Lima, 10 de enero del 2021

.....  
Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

Asesor de la tesis

.....  
Dra. Yolanda Felicitas Soria Pérez  
Revisor de la tesis