



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**I.E y productividad de los colaboradores administrativos de
EsSalud Hospital Cono Norte III de Chimbote 2016**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Medina Morales, Paola Briyith ([ORCID: 0000-0002-4077-7004](https://orcid.org/0000-0002-4077-7004))

ASESORES:

Dr. Espinoza de la Cruz, Manuel Antonio ([ORCID: 0000-0001-6290-4484](https://orcid.org/0000-0001-6290-4484))

Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka Ana Catherine ([ORCID: 0000-0003-3058-816X](https://orcid.org/0000-0003-3058-816X))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios Todopoderoso por acompañarme y ser mi guía en todos los momentos de mi vida.

A mi familia por estar siempre a mi lado, brindándome consejos, orientándome y ayudándome. Porque día tras día me impulsan a ser mejor y ser ellos el motivo de mis logros.

Agradecimiento

A Dios Todopoderoso por fortalecerme, darme salud y la bendición de alcanzar este logro.

A mi familia por el optimismo, orientación, colaboración y firmeza.

A mis asesores y docentes en general por su asesoría en este trabajo de investigación.

A los colaboradores de EsSalud por el apoyo sincero y facilidades brindadas para realizar este estudio.

En general a cada una de las personas que de alguna manera me apoyaron en la ejecución de este trabajo.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2 Variables y operacionalización.....	11
3.3 Población, muestra,muestreo y unidad de análisis.....	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5 Procedimientos.....	13
3.6 Método de análisis de datos.....	13
3.7 Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES.....	25
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS.....	45

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Coeficiente de correlación entre Inteligencia Emocional y Productividad.....</i>	15
Tabla 2. <i>Distribución de los niveles de la inteligencia emocional.....</i>	16
Tabla 3. <i>Distribución de los niveles de productividad.....</i>	18
Tabla 4. <i>Frecuencia observada y esperada: Inteligencia emocional – productividad.....</i>	20
Tabla 5. <i>Nivel de componente intrapersonal de los colaboradores administrativos de EsSalud</i>	58
Tabla 6. <i>Nivel de componente interpersonal de los colaboradores administrativos de EsSalud.....</i>	60
Tabla 7. <i>Nivel de componente de adaptabilidad de los colaboradores administrativos de EsSalud.....</i>	61
Tabla 8. <i>Nivel de componente del manejo del estrés de los colaboradores administrativos de EsSalud.....</i>	62
Tabla 9. <i>Nivel de componente del estado de ánimo de los colaboradores administrativos de EsSalud.....</i>	63

Tabla 10. <i>Nivel de comunicación efectiva de los colaboradores administrativos de EsSalud</i>	64
Tabla 11. <i>Nivel de capacitaciones y recursos de los colaboradores administrativos de EsSalud</i>	65
Tabla 12. <i>Nivel de responsabilidad de los colaboradores administrativos de EsSalud</i>	66
Tabla 13. <i>Nivel de actitudes hacia el trabajo de los colaboradores administrativos de EsSalud</i>	67

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. <i>Distribución de los niveles de la inteligencia emocional</i>	17
Figura 2. <i>Distribución de los niveles de productividad</i>	19
Figura 3. <i>Nivel de componente intrapersonal de los colaboradores administrativos de EsSalud</i>	58
Figura 4. <i>Nivel de componente interpersonal de los colaboradores administrativos de EsSalud</i>	60
Figura 5. <i>Nivel de componente de adaptabilidad de los colaboradores administrativos de EsSalud</i>	61
Figura 6. <i>Nivel de componente del manejo del estrés de los colaboradores administrativos de EsSalud</i>	62
Figura 7. <i>Nivel de componente del estado de ánimo de los colaboradores administrativos de EsSalud</i>	63
Figura 8. <i>Nivel de comunicación efectiva de los colaboradores administrativos de EsSalud</i>	64
Figura 9. <i>Nivel de capacitaciones y recursos de los colaboradores administrativos de EsSalud</i>	65
Figura 10. <i>Nivel de responsabilidad de los colaboradores administrativos de EsSalud</i>	66

Figura 11. *Nivel de actitudes hacia el trabajo de los colaboradores administrativos de EsSalud*.....67

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general establecer la relación entre la inteligencia emocional y la productividad de los colaboradores administrativos de EsSalud Hospital Cono Norte III de Chimbote en el año 2016. La población estuvo conformada por todos los colaboradores administrativos del hospital, ascendiendo a un total de 84 personas. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario ya existente para la variable Inteligencia emocional y se diseñó un cuestionario para la variable productividad, las cuales fueron aplicadas como encuesta a los trabajadores, estos datos se procesaron con el uso del paquete estadístico SPSS. El resultado que se obtuvo tras el tratamiento estadístico fue que existe una relación significativa positiva fuerte entre el nivel de inteligencia emocional y el nivel de productividad de los colaboradores. Asimismo, se pudo concluir con un 41% que el nivel de inteligencia emocional es bajo, al igual que el nivel de productividad que obtuvo un nivel bajo con 39%. El investigador llegó a la conclusión que los problemas que originan el bajo nivel de inteligencia emocional se deben a que la entidad posee niveles bajos en los componentes intrapersonales, interpersonales, de adaptabilidad, del manejo del estrés y del ánimo.

Palabras clave: Inteligencia, Trabajadores, Productividad.

Abstract

The general objective of this research was to establish the relationship between emotional intelligence and productivity of the administrative collaborators of EsSalud Hospital Cono Norte III de Chimbote in 2016. The population was made up of all the administrative collaborators of the hospital, amounting to a total of 84 people. For data collection, an existing questionnaire was used for the variable Emotional intelligence and a questionnaire was designed for variable productivity, which were applied as a survey to workers, these data were processed with the SPSS statistical package. The result obtained after the statistical treatment was that there is a strong positive significant relationship between the level of emotional intelligence and the level of productivity of the collaborators. Likewise, it was possible to conclude with 41% that the level of emotional intelligence is low, as well as the level of productivity that obtained a low level with 39%. The researcher concluded that the problems that originate the low level of emotional intelligence are due to the fact that the entity has low levels in the intrapersonal, interpersonal, adaptability, stress management and mood components.

Keywords: Intelligence, Workpeople, Productivity.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, las personas producto de escasas prácticas respecto a la determinación de vínculos sociales pertinentes y, asimismo, por el escaso dominio emocional. Desde la perspectiva presente, las compañías ocupan un propósito institucional en el que demandan subordinados competentes con características ampliamente objetivas, que les permita asumir adaptación al cambio; dónde, se ha demostrado que, en estos tiempos las organizaciones las cuales preexisten en el mercado, son aquellas que poseen idoneidad considerable, en relación al manejo emocional inteligente, mostrando como resultado: destrezas objetivas, que les admite afrontar realidades adversas con progresos constantes sobre el direccionamiento de las actividades laborales a realizar.

Sin embargo, las compañías en estos tiempos, aún mantienen un sesgo relacional con sus colaboradores, puesto que, no les brindan la atención ecuánime sobre el valor de sus emociones, en dónde, la inteligencia emocional de cada uno de ellos se denota inconsistente y, en lo que respecta, no solo les afecta a los subordinados, sino también, a las compañías en términos de productividad.

El sector salud, en lo que corresponde, mantiene como finalidad; brindar un servicio general a las personas/pacientes que lo requieran y/o soliciten en las diversas especialidades que la medicina contempla, situando la modalidad parcial-total.

En el Perú, es importante denotar que la labor de las entidades de salud pública se ejecuta en unión con el Ministerio de Salud (MINSA); determinando, además, las gestiones administrativas correspondientes, previamente señalados.

En el ámbito local, la institución pública Red asistencial Ancash a cargo de EsSalud Hospital Cono Norte III situado en la ciudad de Chimbote; siendo parte del presente trabajo investigativo; como toda organización, asume insuficiencias en los procesos organizacionales que llevan a cabo, en el que, se observó un contexto poco propicio concerniente a la inteligencia emocional (IE) de su personal administrativo. Además, preexisten áreas administrativas diversas de la institución que se encuentran en una situación difícil, en peligro de colapso; ya que, se dio a conocer complicaciones en relación a la productividad.

En un inicio, los colaboradores del área de logística se encuentran en constantes dificultades, al afrontar sus programas administrativos en asistencia del hospital, siendo mencionados algunos de ellos: carencia de actividades objetivas sobre la venta de chatarra que se deposita en el hospital, en dónde, a largo plazo induce a situar un ambiente contaminante en la institución; procedimientos nulos respecto al orden en la oficina, en el que, los tipos documentales (informes, reportes, contratos de proveedores, control de facturación, órdenes de compra, cronogramas) del hospital se mantienen en acopio, a espera de ser ordenados y, por último, no preexiste la destreza de negociación con proveedores.

La problemática referente a la acumulación documental producto del desorden, coordinación nula y procesos tradicionales en la ejecución de labores administrativas; se precisa, asimismo, en las áreas de: finanzas, recursos humanos y, además, en planeación y economía.

De este modo, la descoordinación se ve en manifestó mediante el descenso de productividad, cifras considerables de ausentismo, calidad baja de servicio a los asegurados e incluso, clima organizacional inestable.

Así, el hospital EsSalud Hospital Cono Norte III se muestra inmersa en un escenario incierto con sus asegurados, puesto que, iniciaron la cancelación de sus citas/servicio con la institución; como resultado de: la insuficiente disposición que se le atribuye hacia los mismos (usuarios) en los módulos de orientación, reclamos, atención, entre otros.

Además, se mostró falencias instituidas en la relación interpersonal de los colaboradores, sobrecargando así, el desempeño laboral estimado; de este modo, tales circunstancias según datos (encuestas) obtenidos de los usuarios, la institución ha desarrollado fuga de clientes y una tasa de deserción, que afecta la estabilidad monetaria e imagen institucional.

Las razones que comprometen tales contrariedades son a razón de; que los subordinados se encuentran expuestos a una sobre carga informativa, a ello, sumado la preocupación por parte de los colaboradores en desempeñar sus objetivos predispuestos cada mes, asimismo, enfrentar las variaciones tecnológicas, nerviosismo, trabajo en equipo carente, entre otros, los cuales no les

admite regular sus emociones, para poder ejecutar disposiciones ecuánimes con una orientación de responsabilidad integral.

Por lo mencionado anteriormente, lo cual exterioriza que hace falta evaluar la inteligencia emocional en los subordinados del hospital, asimismo, efectuar un plan de mejora continua para reforzar y/o potenciar los procesos organizacionales.

De este modo, el planteamiento del problema fue:

¿Cuál es la relación entre la IE y la productividad de los de los colaboradores administrativos de EsSalud Hospital Cono Norte III de Chimbote 2016?

La investigación se justificó en principio; porque es *conveniente* otorgar una solución en el ámbito académico, como referente a nuevas modalidades de ejecución laboral y, lo cual, es de suma importancia que se oriente en las actividades institucionales, de tal forma se buscó optimizar la productividad a través de la IE, midiendo en los colaboradores su capacidad de control de emociones. En segundo lugar; en el marco de *importancia social*, puesto que, el presente trabajo investigativo mantuvo como propósito, el de beneficiar a los colaboradores administrativos al sugerir medidas correctivas para sus debilidades y mejoría-repotenciación de sus fortalezas, con el fin de que obtengan desarrollo y progreso de sus potencialidades laborales integralmente.

Del mismo modo, el objetivo general fue; establecer la relación entre la IE y la productividad de los colaboradores administrativos de EsSalud Hospital Cono Norte III de Chimbote 2016. Los objetivos específicos; reconocer el nivel de IE de los colaboradores administrativos; reconocer el nivel de la productividad de los colaboradores administrativos y, analizar la relación entre la IE y productividad de los colaboradores administrativos.

A manera de hipótesis general, se estableció: existe relación entre la IE y la productividad de los colaboradores administrativos de EsSalud Hospital Cono Norte III de Chimbote 2016.

II. MARCO TEÓRICO

Se consideraron trabajos previos conducentes a la inteligencia emocional y productividad que, además, se apreció como contribuciones sumamente pertinentes, a nivel internacional y nacional para la presente.

Los antecedentes a nivel internacional: en Colombia, Bata & Castro (2021) en virtud del manejo de la inteligencia emocional; según los resultados obtenidos concluyeron que, aquellos partícipes con IE-alta direccionaron sus emociones de forma mayormente práctica/efectiva, permitiéndoles desempeñarse mejor y proceder con claridad y confianza, por otro lado, los participantes con resultados poco favorables (baja inteligencia emocional) asumen cuadros de angustia y ansiedad, por lo propio, no controlan sus emociones eficientemente. En Brasil, Silva & Toledo (2021) en su estudio con el propósito de evaluar la asociación entre IE y empatía sobre una muestra de 193 individuos; concluyeron que, se determinó una correspondencia positiva entre la inteligencia emocional y la empatía, asimismo, un factor de suma importancia fue la edad, puesto que, influyó en la IE. En China, Huang et al. (2021) en su investigación sobre inteligencia emocional; concluyeron mencionando que, la IE mantiene un vínculo significativo en la mejora del desempeño institucional y propio (personal), asumiendo un rol esencial en el desarrollo de la organización, por otro lado, si el contexto es negativo, afecta al empresario cómo también a los subordinados. Por último, señalaron que los emprendedores con capacidad superior de IE son personas exitosas, en medios sociales y contextos laborales. En India, Bansal (2021) en su estudio, con la finalidad de analizar el papel de los diversos parámetros de la inteligencia emocional; concluyó que, en medio de cambios constantes en el mercado, en dónde, se ha sustituido la productividad como práctica del desempeño organizacional. Entonces, es la IE que abarca la flexibilidad en el aprendizaje, de tal forma, es aquella habilidad y/o capacidad de las personas para asumir el control de los elementos que establecen el potencial del aprendizaje. En China, Yang et al. (2021) con el propósito de comprender el impacto de la inteligencia emocional en la innovación; concluyeron respecto a inteligencia emocional, que si bien presta propicios efectos como: un alto bienestar humano y un mejor éxito laboral, no se encuentra asociada en su totalidad con la innovación.

En Pakistán, Ain et al. (2021) en su estudio bajo la finalidad de analizar el vínculo relacional sobre: inteligencia emocional/ la determinación y la satisfacción con la vida, sobre una muestra de 350 individuos; según los resultados obtenidos concluyeron que, es de suma importancia incluir metodologías prácticas sobre reforzamiento de IE, puesto que, es una habilidad, la cual se puede aprender, enseñar y desarrollar. En Australia, Wang et al. (2020) en su estudio orientado en: cuándo la inteligencia emocional beneficia el desempeño de seguridad de los subordinados; concluyeron que, llevar a cabo formaciones conducentes a seguridad, puede complementar la baja IE de los colaboradores para facilitar representación a sus comportamientos de seguridad y conciencia situacional. West et al. (2020) sobre una muestra de 96 individuos con el propósito de interpretar los datos de inteligencia emocional; concluyeron que, se observó una mejora significativa en la IE, posterior, a la inclusión del curso de capacitación que fue llevado a cabo durante 5 días. Asimismo, esta formación direccionó restablecimientos en el manejo de estrés y autopercepción. Hajncl & Vučenović (2020) en virtud de su investigación, con una muestra de 177 trabajadores con la finalidad de investigar las relaciones entre dos medidas de inteligencia emocional; concluyeron que los rasgos de personalidad fueron predictores significativos, especialmente la conciencia y la apertura a la experiencia. Asimismo, los resultados obtenidos ratifican que los líderes en el medio organizacional consideran respecto a aquellos subordinados los cuales mantienen buenos medios de comprensión de emociones, tanto propias como externas, asumirán un comportamiento mucho más transformador en relación a los que no asumen el mismo nivel de habilidad-competencia emocional. Alshammari et al. (2020) con el propósito de establecer correspondencia entre inteligencia emocional/liderazgo, sobre una muestra de 152 encuestados; concluyeron que, la edad y los años de experiencia fueron constituyentes transcendentales que revelaron diferenciación en la IE. En España, Mérida & Extremera (2020) en relación a su estudio, con una muestra de 125 individuos con la finalidad de identificar la interacción entre las destrezas de la IE; concluyeron que, existió un vínculo significativo entre el compromiso laboral/trabajo, por lo que, según los resultados obtenidos aquellos colaboradores que perciben sus propias emociones, son los que tienden a crear y/o mejorar sus emociones, de tal forma, influenciando en representación altamente

positiva en su productividad laboral. En Australia, Rezvani & Khosravi (2019) en su estudio sobre inteligencia emocional; concluyeron que, según los resultados obtenidos la IE atenúa el estrés y fomenta la confianza entre los colaboradores. En Pakistán, Ahmed et al. (2019) en su investigación, con la finalidad de: examinar las contribuciones de la inteligencia-emocional respecto a una muestra de 189 encuestados; concluyeron que, según los resultados obtenidos establecieron a la IE como un predictor del rendimiento/desempeño. Asimismo, se sugirió que las organizaciones incluyan el desarrollo de la IE como parte del proceso laboral y, que, aquello se lleve a cabo a través de dos tipos de apoyo, fragmentado en características femenino/masculino, puesto que, se determinaron patrones de diferencias de género respecto a la posesión de Inteligencia emocional (donde los hombres obtuvieron apreciaciones más altas en autocontrol y bienestar, mientras que las mujeres alcanzaron cuantías más altas en emocionalidad). En Estados Unidos, Gori & Sakamoto (2018) en su estudio acerca de, si el salario refleja la productividad laboral; concluyeron que, en EE. UU mostró que los empleadores tienden a situar mayor orientación por la productividad laboral, por lo que, en gran medida desarrollan estrategias organizacionales con la finalidad de atraer a colaboradores altamente calificados, a través de leyes y beneficios laborales más flexibles. En Japón, Nozaki (2018) en su investigación sobre los rasgos de inteligencia-emocional y el sistema regulatorio de las emociones; concluyó indicando respecto a: aquellas personas emocionalmente inteligentes, en el que, continuamente emplean tácticas adaptativas y, que, además carentemente incluyen modalidades desadaptativas para regular sus emociones dentro de sus referencias y/o marcos culturales. Mikolajczak & Bellegem (2017) en su estudio con el propósito de examinar la rentabilidad conducente al impulso de la IE; según los resultados obtenidos concluyeron que, cada acrecentamiento del 1% en la IE intrapersonal corresponde a una disminución del 1% en los gastos de atención médica para las organizaciones. En Irán, Hakkak et al. (2015) con una muestra de 248 trabajadores, en correspondencia de: investigar los efectos de la inteligencia emocional (IE); concluyeron que, la IE asume efecto directo en el desempeño laboral respecto a la fuerza humana. Por tanto, los gerentes en cuanto a la contratación de nuevos colaboradores deben valorar el alto nivel de IE, puesto que, aquellas personas que asumen tal escala, tienden a sostener un conocimiento

superior de aspectos socio/mentales, como: seguridad laboral, ambiente amigable, buena relación. Özorhan & Sakar (2014) en su estudio, en relación con la expansión progresiva de la I.E; concluyeron que, la IE es un elemento versátil, que, de ser empleada de forma efectiva, permitirá que las personas puedan exponer y conceptualizar sus sentimientos. De tal forma, los clientes internos (subordinados) que conserven alto nivel de inteligencia emocional, en empresas que, además, exista un buen clima laboral, pueden formar más efectivas su desempeño laboral; también, fomentar un ambiente de trabajo crecidamente pacífico, crear espíritu de equipo, en dónde, la organización obtendría mayores utilidades, propio de la productividad contemplada por sus colaboradores, en relación a los buenos factores de inteligencia emocional que asumen. Malouff & Thorsteinsson (2013) en su investigación sobre la inteligencia emocional; concluyeron que, los gerentes deben incluir habilidades prácticas de IE, con el que se puede lograr el refuerzo y/o aumento de IE a través del entrenamiento respecto a la formación emocional, alcanzando de este modo mejores resultados en los clientes internos y, asimismo, en la optimización e incremento de los niveles de productividad institucional.

La investigación a nivel nacional fue la siguiente:

Bolivar (2019) respecto a una muestra de 47 subordinados, con la finalidad de establecer relación entre inteligencia emocional/productividad laboral; concluyó que, según los resultados obtenidos se determinó la efectividad sobre una correspondencia estadísticamente significativa dentro de las variables examinadas, dónde: $P < 0,05$.

Por otro lado, se incluyeron teorías que fueron expuestas por autores característicos, referente a: inteligencia emocional y productividad.

En primera estancia, la inteligencia emocional sostuvo respaldo teórico en el siguiente contexto administrativo: *Teoría de la Inteligencia Emocional* propuesta por el profesor Daniel Goleman en 1985, en dónde, manifiesta que, para una persona ser competente y exitoso, no requiere conservar de modo fundamental un intelecto superior, sino, la habilidad de conocer la propiedad del correcto asumo de sus afectos/sentimientos, de este modo, señala que la clave del éxito personal es disponer inteligentemente las emociones.

Asimismo, es de suma importancia puntualizar conceptos y definiciones claves de la inteligencia emocional (IE):

Bhullar (2020) menciona que la inteligencia emocional consiste en la propiedad de competencias que se interrelacionan con un conjunto de características: comprensión, percepción, manejo y manejo de las emociones propio de cada ser y, con los de la sociedad.

Por otro lado, Bar-On (2007) define a la IE a modo de, diversidad de capacidades y conocimientos especializados que un individuo posee para hacer frente a situaciones diversas respecto a lo social y emocional.

Asimismo, Bar-On (2007) adjudicó cinco dimensiones que conciernen objetivamente; el *componente intrapersonal* analiza el yo interior; el *componente interpersonal* constituye la capacidad y, en la misma medida efectuarse mediante una comunicación interpersonal; *la adaptabilidad* es la unidad que consiente estimar que tan triunfante es la persona para situarse en las pretensiones del medio, considerando y haciendo frente con validez a las condiciones dificultosas; *el manejo de estrés* facultad de sostener hechos contradictorios, contextos conducentes a estrés y emociones complejas sin prejuicio y, por último; *el estado de ánimo* general es aquel factor que cuantifica la destreza de las personas, asumiendo una postura precisa sobre su futuro.

Las teorías, conceptos y definiciones que establecieron la productividad fueron: el modelo-teoría de la Motivación de Victor Vroom en 1964, en el que sitúa a la motivación como un pilar transcendental, producto del valor que el ser humano dispone en los posibles efectos, respecto a sus acciones y la posibilidad de que sus términos/metast se efectúen. Asimismo, el profesor Vroom, indicó que existe tres factores en relación a la motivación para producir, que fijan a los individuos para mencionada finalidad: recompensas, expectativas y, relaciones entre expectativa/recompensas.

Bain (2003) manifiesta que la productividad es una medición en el que se interrelacionan un conjunto de características que, al ser empleadas bajo una condición conveniente, se puede obtener efectos esperados y específicos.

Por otro lado, Sosa (2006) define a la productividad como un proceso de obtención, llevada a cabo para inspeccionar el desempeño de: talleres, empleados, máquinas, y equipos de trabajo.

Con respecto a las dimensiones de la variable productividad se consideró, en primer lugar a la *comunicación efectiva*: mecanismo que se ejecuta y no altera los canales de comunicación concluyente; *capacitaciones y recursos*, en el que, la capacitación se formó como una vía, en dónde, los subordinados puedan desarrollarse y mejorar; tercera dimensión *responsabilidad*, que es la habilidad de ser dedicado/empeñoso cumpliendo así, con los obligaciones asignadas y, finalmente; *actitudes hacia el trabajo* orientado a manera positiva o negativa de los colaboradores frente a las representaciones propiamente determinados.

III. METODOLOGÍA

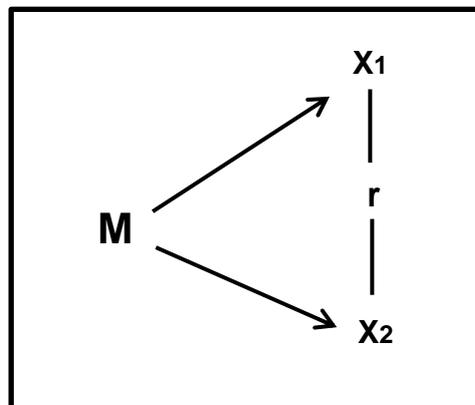
3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de estudio fue aplicada, que, asumió como finalidad la inserción de soluciones a falencias prácticas y determinadas de las organizaciones y/o sociedad (Rus, 2020).

Tamayo y Tamayo (2009) señala que la investigación correlacional condesciende a comprobar la fuerza y existencia de una covariación, respecto a uno o diversos constituyentes; por lo cual, la investigación perteneció a mencionada tipología.

Por otro lado, el diseño empleado fue: no experimental – transversal- descriptivo; en el que no se efectuó manipulación alguna sobre las variables y, asimismo, se las acciones correspondientes se llevaron a cabo en un determinado y único momento (Hernández y Mendoza, 2018).

Esquema del diseño de investigación:



Dónde:

M: Muestra no probabilística de los trabajadores

X1: Medición de la inteligencia emocional

X2: Medición de la productividad

r: Relación entre las variables de estudio

3.2 Variables y operacionalización

Definición conceptual

Variable dependiente:

Sosa (2006) indica respecto a la productividad como un proceso de obtención, llevada a cabo para inspeccionar el desempeño de: talleres, empleados, máquinas, y equipos de trabajo.

Variable independiente:

Bar-On (2007) menciona a la inteligencia emocional como la diversidad de capacidades y habilidades que un individuo posee para hacer frente a situaciones diversas respecto a lo social y emocional.

Definición operacional

Variable dependiente:

Productividad, correspondencia entre el importe de bienes a disposición para ser procesados, y los recursos utilizados objetivamente para lograr la producción fijada.

Variable independiente:

Inteligencia Emocional, facultad para distinguir y manifestar conmociones interiorizándolas en base al razonamiento-pensamiento.

Indicadores

Productividad (Variable dependiente)

sus indicadores son los siguientes: relaciones en el trabajo, seguridad y ayuda mutua, desempeño de actividades, conocimientos adecuados, ambiente y materiales, conciencia del trabajo realizado, iniciativa y, por último, criterio.

Inteligencia Emocional (Variable independiente)

sus indicadores son los siguientes: comprensión de sí mismo, asertividad, autocontrol, autorrealización, independencia, empatía, relaciones interpersonales, responsabilidad social, solución de problemas, prueba de realidad, flexibilidad, tolerancia al estrés, control de impulsos, felicidad y optimismo.

Las variables (inteligencia emocional y productividad) asumieron una escala de medición ordinal, dado que, se orientó en una base de jerarquía y el orden.

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

El universo o población es una agrupación total de individuos donde todos tienen ciertas determinaciones (Hernández y Mendoza, 2018).

De este modo, se consideraron 84 colaboradores, los cuales fueron la población total respecto a los administrativos de EsSalud Hospital Cono Norte III-Chimbote 2016.

Criterios de inclusión: Se consideraron a los subordinados administrativos.

Criterios de exclusión: Se excluyeron a subordinados externos a la sede (Chimbote).

Unidad de Análisis

Se conformó por, los colaboradores administrativos de EsSalud Hospital Cono Norte III.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

Según Hernández et al., señala que la técnica es una condición que permite recolectar datos los cuales proporcionen en el estudio, información mediante la opinión/perspectiva del ser humano (2014).

Por lo cual, la técnica empleada fue el Test Bar On Ice de Inteligencia Emocional; que permitió la obtención de datos respecto a la IE y la productividad.

Instrumentos:

El cuestionario; condesciende por un conjunto específico de interrogantes propios al estudio de una o más variables (Hernández y Mendoza, 2018).

De esta forma, se empleó un inventario (Inteligencia Emocional) y un cuestionario (productividad).

3.5 Procedimientos

En primera instancia, se realizó la aplicación de los cuestionarios a la muestra de estudio. Posteriormente, la data lograda fue direccionada a una base de datos a través de la tabulación, para luego ser procesado y formar información relevante que permitió conocer variaciones entre: variable, dimensión e indicador.

3.6 Método de análisis de datos

En correspondencia a los métodos empleados; se forjó el uso de la estimación descriptiva e inferencial, que efectuaron un papel transcendental, puesto que, permitieron revelar el vínculo relacional entre las variables, y, asimismo, sobre la información recabada.

En lo que corresponde, respecto a la estadística inferencial se manejó la prueba de hipótesis de Chi cuadrado, que permitió percibir la relación de las dos variables de estudio mediante los datos recopilados en el cuestionario.

3.7 Aspectos éticos

En la presente, los datos recopilados se determinaron destinando lineamientos específicos y objetivos, los cuales garantizaron que la información recopilada en su totalidad coexista íntegramente; siendo así, verídicos y fidedignos.

Asimismo, con respecto a las encuestas realizadas cabe señalar que fueron ejecutadas/aplicadas con el procedimiento indicado, según, parte de los criterios éticos conformemente establecidos.

IV. RESULTADOS

Objetivo General: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la productividad de los colaboradores administrativos de EsSalud Hospital Cono Norte III de Chimbote 2016.

Tabla 1

Coefficiente de correlación entre Inteligencia Emocional y Productividad

		Inteligencia Emocional	Productividad
Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	1	.854**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	84	84
Productividad	Correlación de Pearson	.854**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	84	84

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de EsSalud.

Interpretación

Se rechazó la hipótesis nula ($p - valor < 0,01$) por consiguiente, se determinó la existencia de un vínculo significativo entre inteligencia emocional y productividad con un valor $r=0.854$ manifiesto por el coeficiente de correlación Pearson.

Objetivo específico N° 1: Identificar el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores administrativos de EsSalud Hospital Cono Norte III de Chimbote 2016.

Tabla 2

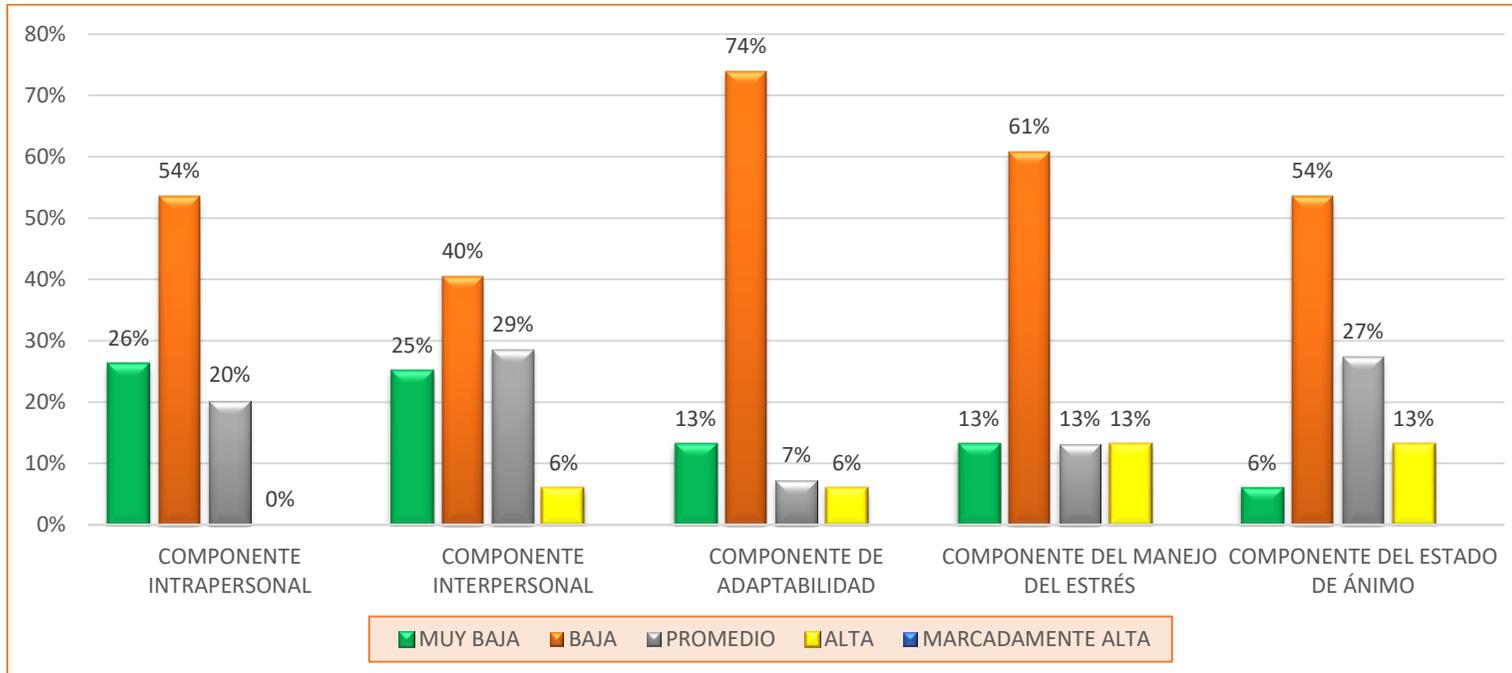
Distribución de los niveles de la inteligencia emocional.

Nivel	Muy Baja		Baja		Promedio		Alta		Marcadamente Alta		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Componente intrapersonal	22	26%	45	54%	17	20%	0	0%	0	0%	84	100%
Componente interpersonal	21	25%	34	40%	24	29%	5	6%	0	0%	84	100%
Componente de adaptabilidad	11	13%	62	74%	6	7%	5	6%	0	0%	84	100%
Componente del manejo del estrés	11	13%	51	61%	11	13%	11	13%	0	0%	84	100%
Componente del estado de ánimo	5	6%	45	54%	23	27%	11	13%	0	0%	84	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de EsSalud.

Figura 1

Distribución de los niveles de la inteligencia emocional.



Fuente: Tabla 2.

Interpretación

En la figura 1 se muestra que el 74% de los colaboradores administrativos asumió un bajo mecanismo de adaptación, en contraste, el 40% señaló poseer un bajo componente interpersonal.

Objetivo específico N° 2: Identificar el nivel de la productividad de los colaboradores administrativos de EsSalud Hospital Cono Norte III de Chimbote 2016.

Tabla 3

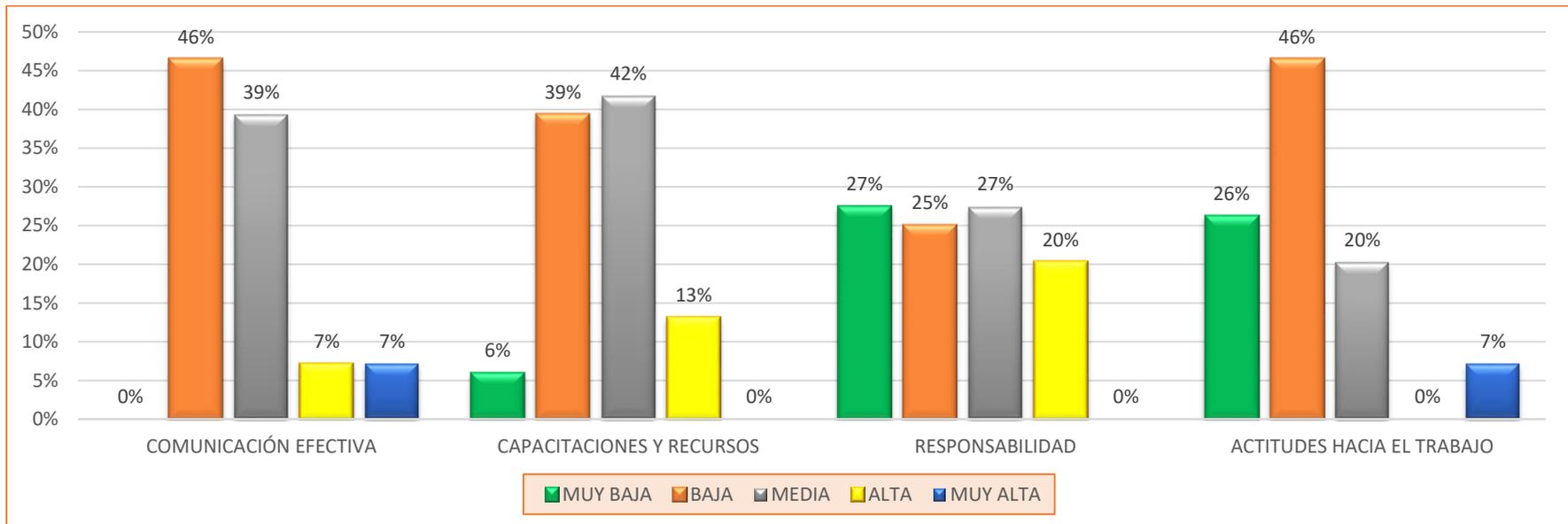
Distribución de los niveles de productividad.

Nivel	Muy Baja		Baja		Media		Alta		Muy Alta		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Comunicación efectiva	0	0%	39	46%	33	39%	6	7%	6	7%	84	100%
Capacitaciones y recursos	5	6%	33	39%	35	42%	11	13%	0	0%	84	100%
Responsabilidad	23	27%	21	25%	23	27%	17	20%	0	0%	84	100%
Actitudes hacia el trabajo	22	26%	39	46%	17	20%	0	0%	6	7%	84	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de EsSalud.

Figura 2

Distribución de los niveles de productividad.



Fuente: Tabla 3.

Interpretación

En la figura 2 se muestra que el 46% de los subordinados administrativos asumió una baja comunicación afectiva, en contraste, el 25% señaló poseer una responsabilidad baja.

Objetivo específico N° 3: Analizar la relación entre la inteligencia emocional y productividad de los colaboradores administrativos de EsSalud Hospital Cono Norte III de Chimbote 2016.

Tabla 4

Frecuencia observada y esperada: Inteligencia emocional – productividad

		Productividad					Total	
		Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta		
Inteligencia Emocional	Muy baja	Nº	17	10	0	0	0	27
		%	5.5	10.3	5.8	3.5	1.9	27.0
	Baja	Nº	0	16	12	6	0	34
		%	6.9	13.0	7.3	4.5	2.4	34.0
	Promedio	Nº	0	6	6		6	18
		%	3.6	6.9	3.9	2.4	1.3	18.0
	Alta	Nº	0	0	0	5	0	5
		%	1.0	1.9	1.1	0.7	0.4	5.0
	Total	Nº	17	32	18	11	6	84
		%	17.0	32.0	18.0	11.0	6.0	84.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de EsSalud.

Interpretación

En la tabla 4 se da a conocer los datos de la frecuencia observada, por lo que, al realizar la comparación de las frecuencias observadas/esperadas mediante la verificación estadística, se determinó la existencia de un sesgo desarrollado, rechazando la hipótesis-nula por criterio.

V. DISCUSIÓN

Con el pasar de los años se ha visto reflejado un contexto más amplio en cuanto a la orientación del cuidado de las emociones y del desarrollo personal, cómo también, laboral.

Así, la inteligencia emocional es aquella destreza que consiente gestionar adecuadamente las emociones, siendo aquellas conformes (individual) o colectiva (entorno) y que, en los últimos tiempos ha tomado mayor relevancia en los diversos ámbitos de la sociedad/mercado.

En lo que concierne, existe una serie de interrogantes con respecto a ello; en el que: ¿Se puede evitar sentimientos como, la rabia, el miedo, la tristeza o la alegría?, ¿Cómo logra otorgarnos soporte en el control de las emociones para nuestro impulso profesional?, ¿Tienen capacidad las emociones en el ámbito empresarial?

Frente a las diversas incógnitas mencionadas la objeción absoluta se encuentra en la inteligencia emocional.

En ámbito organizacional, en la actualidad asumen diversos desafíos, producto de: las nuevas y constantes exigencias de los usuarios; por lo que, las mismas se comprometen a realizar una sucesión de prestezas objetivas y/o estratégicas, con el fin de mejorar como firma, igualmente, asumir los requerimientos que el mercado dispone.

De esta forma, dentro de las prestezas que efectúan las compañías, se encuentra: situar mejora continua en los procesos cotidianos que ejecutan; certificar que sus colaboradores cumplan sus labores en un ambiente óptimo, que les permita sentirse conformes y seguros.

Sin embargo, aún existen organizaciones quienes por diversos principios no efectúan buenas prácticas institucionales, por orientarse en la obtención total de las utilidades monetarias, fuera de destinar un porcentaje hacia los gastos que la organización requiera, en dónde, a causa de ello, las empresas en un tiempo determinado se han visto involucradas en niveles bajos de productividad.

Ante ello, es de suma importancia señalar que las organizaciones no solo se deben limitar en ejecutar y direccionar a la frialdad del análisis sobre los balances de sus resultados; sino, también, entender que las emociones y las relaciones humanas de quienes constituyen parte de la organización acceden día a día en la razón de ser de la empresa en su totalidad.

Es entonces, dónde entra a tallar un argumento significativo; y, es que, en relación a los diversos estudios, exponen que aquellas compañías cuyos altos mandos/directivos ostentan formación sobre inteligencia emocional, han obtenido mejoras considerables en la productividad de sus organizaciones.

Así, se puede indicar que aquellas firmas, valoran subordinados con una buena capacitación técnica, sino que, además, deben ser asertivos y disponer de capacidad resolutive.

El conocer a mayor profundidad como trabaja la inteligencia emocional y cuál es el impacto para crear productividad; ha sido la motivación sustancial para realizar la investigación en el hospital EsSalud Hospital Cono Norte III.

En la investigación, se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la productividad de los colaboradores administrativos de EsSalud Hospital Cono Norte III de Chimbote 2016.

En dónde, correspondiente a los datos alcanzados: en la tabla 1, el coeficiente Pearson alcanzó un nivel de correlación de 0,854; en el que, se halló una correspondencia directa entre la inteligencia emocional y la productividad del hospital EsSalud Hospital Cono Norte III.

Estos resultados se corroboran con los estudios previos de, Vásquez (2020) en su investigación, sobre una muestra de 56 subordinados, con el propósito de: establecer un vínculo entre la inteligencia emocional/ productividad laboral en la compañía SOCOPUR (Ucayali, 2018); concluyó que, se evidenció un vínculo estadístico significativo entre las variables con un 0,629.

De tal forma, los resultados logrados en la presente, se respaldan en el aporte teórico de Bain (2003):

El mismo que, señala en virtud de la productividad como una medición que se interrelaciona con un conjunto de características, en dónde, si son predispuestos-administrados correctamente; pueden alcanzar resultados esperados y altamente propio y significativo.

VI. CONCLUSIONES

1. Se comprobó la existencia de correspondencia/correlación entre: inteligencia emocional y productividad de EsSalud Hospital Cono Norte III de Chimbote-2016, dónde, se obtuvo un valor de $r = 1 > 0.854 > 0$, que, exterioriza una semejanza positiva fuerte entre los niveles de las variables estudiadas (Tabla 1).
2. Se analizó el nivel de Inteligencia emocional, en dónde, según la data alcanzada en el presente estudio indica que el nivel de IE es bajo (40%). Además, la empatía entre los trabajadores fue baja, de igual forma, no ostentan la habilidad para remediar contrariedades (Tabla 2).
3. Se analizó el nivel de productividad del Hospital EsSalud-Cono Norte III Chimbote; de los subordinados, dónde, el 39% de los encuestados asumieron un nivel bajo; ello, producto del modo deficiente en que se realiza la comunicación entre trabajadores y superiores. Asimismo, el 20% de los subordinados manifestó que existe un nivel muy bajo de productividad, mientras un 21% indicó que existe un nivel medio, asimismo, un 13% manifestó que el nivel es alto y tan sólo el 7% indicó es muy alto (Tabla 3).

VII. RECOMENDACIONES

- Se sugiere a los gerentes de administración y desarrollo de personal: incluir un régimen táctico de labores, encaminados al incremento de IE en los subordinados; asumiendo, actividades para el desarrollo de las destrezas sociales y empatía de los mismos.
- Al gerente de tecnologías de información, comunicaciones junto al gerente de producción, instituir una técnica para el control de los procesos; en virtud del: reconocimiento de posibles riesgos, que puedan repercutir en las resultas requeridas.
- Por último, al jefe de políticas y organización del recurso humano: se le sugiere ejecutar un planteamiento respecto a la verificación, direccionado hacia los colaboradores, con el propósito de incitar el progreso e incremento de los mismos en la empresa.

REFERENCIAS

- Ahmed, Z., Asim, M. & Pellitteri, J. (2019). Emotional intelligence predicts academic achievement in Pakistani management students. *The International Journal of Management Education*, 17(2), 286-293. <https://doi.org/10.1016/j.ijme.2019.04.003>
- Ain, N., Munir, M. & Suneel, I. (2021). Role of emotional intelligence and grit in life satisfaction. *Heliyon*, 7(4). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e06829>
- Alshammari, F., Pasay-an, E., Gonzales, F. & Torres, S. (2020). Emotional intelligence and authentic leadership among Saudi nursing leaders in the Kingdom of Saudi Arabia. *Journal of Professional Nursing*, 36(6), 503-509. <https://doi.org/10.1016/j.profnurs.2020.04.003>
- Bain, R. (2003). *La productividad*. (2.ed.). McGraw Hill.
- Bansal, K. (2021). A relative study of emotional intelligence on self-directed learning. *Materials Today: Proceedings*, 37(2), 2934-2937. <https://doi.org/10.1016/j.matpr.2020.08.701>
- Bar-On, R. (2007). *Emotional Quotient Inventory: Technical Manual*. Multi-Health Systems.
- Bata, S. & Castro, C. (2021). English as a Foreign Language Students' Emotional Intelligence Management When Taking Speaking Exams. *Profile Issues in Teachers' Professional Development*, 23(2), 245-261. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-07902021000200245&lang=es

- Bhullar, N. (2020). Emotional Intelligence. *ResearchGate*, 173-177. https://www.researchgate.net/publication/346532155_Emotional_Intellige
- Bolivar, J. (2019). "*Inteligencia emocional y productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, Diresa Callao, 2016*" [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio Institucional Universidad Nacional Federico Villarreal. <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3265/BOLIVAR%20RENON%20JENNY%20LUZ%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Goleman, D. (1985). *La inteligencia emocional. porque es más importante que el coeficiente intelectual*. Editor digital Piolín.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Editorial Kairos. <http://www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/Inteligencia%20Emocional%20Daniel%20Goleman.pdf>
- Gori, M. & Sakamoto, A. (2018). Does wage reflect labor productivity? A comparison between Brazil and the United States. *Brazilian Journal of Political Economy*, 38(4), 629-649. <https://doi.org/10.1590/0101-35172018-2764>
- Hajnci, L. & Vučenović, D. (2020). Effects of Measures of Emotional Intelligence on the Relationship between Emotional Intelligence and Transformational Leadership. *Psihologijske teme*, 29(1), 119-134. https://www.researchgate.net/publication/341242251_Effects_of_Measures_of_Emotional_Intelligence_on_the_Relationship_between_Emotional_Intelligence_and_Transformational_Leadership

- Hakkak, M., Nazarpouri, A., Najmeddin, S., & Ghodsi, M. (2015). Investigating the effects of emotional intelligence on social-mental factors of human resource productivity. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(3), 129-134. <https://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2015.06.005>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación “Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixtas”*. McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, S. y Baptista, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.). Mc Graw Hill.
- Huang, H., Wang, X., Sengan, S. & Chandu, T. (2021). Emotional intelligence for board capital on technological innovation performance of high-tech enterprises. *Aggression and Violent Behavior*. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2021.101633>
- Malouff, J. & Thorsteinsson, E. (2013). Increasing Emotional Intelligence through Training: Current Status and Future Directions. *The International Journal of Emotional Education*, 5(1), 56-72. https://www.researchgate.net/publication/236455269_Increasing_Emotional_Intelligence_through_Training_Current_Status_and_Future_Directions
- Mérida, S. & Extremera, N. (2020). The Interplay of Emotional Intelligence Abilities and Work Engagement on Job and Life Satisfaction: Which Emotional Abilities Matter Most for Secondary-School Teachers? *Frontiers in Psychology*, 11. https://www.researchgate.net/publication/346272734_The_Interplay_of_Emotional_Intelligence_Abilities_and_Work_Engagement_on_Job_and_Life_Satisfaction_Which_Emotional_Abilities_Matter_Most_for_Secondary-School_Teachers

Mikolajczak, M. & Bellegem, S. (2017). Increasing emotional intelligence to decrease healthcare expenditures: How profitable would it be? *Personality and Individual Differences*, 116, 343-347. https://www.researchgate.net/publication/316889356_Increasing_emotional_intelligence_to_decrease_healthcare_expenditures_How_profitable_would_it_be

Nozaki, Y. (2018). Cross-cultural comparison of the association between trait emotional intelligence and emotion regulation in European-American and Japanese populations. *Personality and Individual Differences*, 130, 150-155. https://www.researchgate.net/publication/324533552_Cross-cultural_comparison_of_the_association_between_trait_emotional_intelligence_and_emotion_regulation_in_European-American_and_Japanese_populations

özorhan, E. & Sakar, T. (2014). Development of emotional intelligence and glance of emotional intelligence in health. *International Refereed Journal of Nursing Researches*, 1(1), 78-78. https://www.researchgate.net/publication/271723359_DEVELOPMENT_OF_EMOTIONAL_INTELLIGENCE_AND_GLANCE_OF_EMOTIONAL_INTELLIGENCE_IN_HEALTH

Rezvani, A. & Khosravi, P. (2019). Emotional intelligence: The key to mitigating stress and fostering trust among software developers working on information system projects. *International Journal of Information Management*, 48, 139-150. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.02.007>

Rus, E. (2020). *Investigación aplicada*. Economipedia.

Silva, J. & Toledo, A. (2021). Association between emotional intelligence and empathy among medical students: a single center cross-sectional study, Brazil, 2019. *Revista Brasileira de Educação Médica*, 45(1). <https://doi.org/10.1590/1981-5271v45.1-20200053.ING>

Tamayo y Tamayo, M. (2009). *El proceso de la investigación científica*. Limusa.

Vásquez, E. (2020). *Inteligencia emocional y productividad laboral en la empresa SOCOPUR – Ucayali, 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional Universidad Peruana Unión. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3088/Ena_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. Wiley.

Wang, Z., Jiang, Z. & Blackman, A. (2021). Linking emotional intelligence to safety performance: The roles of situational awareness and safety training. *Journal of Safety Research*, 78, 210-220. <https://doi.org/10.1016/j.jsr.2021.06.005>

West, E., Singer, G., Ryznar, R., Ross, D., Czekajlo, M., Hoang, T., Alson, R., Berbel, G., Moloff, A., Safaoui, M., Nevins, N. & La Porta, A. (2020). The Effect of Hyper-Realistic Trauma Training on Emotional Intelligence in Second Year Military Medical Students. *Journal of Surgical Education*, 77(6), 1422-1428. <https://doi.org/10.1016/j.jsurg.2020.04.020>

Yang, R., Díaz, V. & Hsu, CH. (2021). Use of emotional intelligence to promote innovation among employees in the work environment through qualitative and quantitative analysis. *Aggression and Violent Behavior*, 101589. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2021.101589>

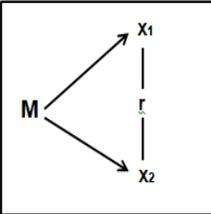
ANEXOS

Anexo 1. Matriz De Operacionalización De Variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Inteligencia Emocional	Diversidad de capacidades y habilidades que un individuo posee para hacer frente a situaciones diversas respecto a lo social y emocional (Bar-On, 2007, p. 47).	Facultad para distinguir y manifestar conmociones interiorizándolas en base al razonamiento-pensamiento.	Componente Intrapersonal	Comprensión de sí mismo	Ordinal
				Asertividad	
				Autocontrol	
				Autorrealización	
				Independencia	
			Componente Interpersonal	Empatía	
				Relaciones interpersonales	
				Responsabilidad social	
			Componente de adaptabilidad	Solución de problemas	
				Prueba de realidad	
				Flexibilidad	
			Componente del manejo del estrés	Tolerancia al estrés	
				Control de impulsos	
			Componente del estado de animo	Felicidad	
Optimismo					

Productividad	Sosa (2006) Proceso de obtención, llevada a cabo para inspeccionar el desempeño de: talleres, empleados, máquinas, y equipos de trabajo.	Correspondencia entre el importe de bienes a disposición para ser procesados, y los recursos utilizados objetivamente para lograr la producción fijada.	Comunicación efectiva	Relaciones en el trabajo	Ordinal
				Seguridad y ayuda mutua	
			Capacitaciones y recursos	Desempeño de actividades	
				Conocimientos adecuados	
				Ambiente y materiales	
			Responsabilidad	conciencia del trabajo realizado	
			Actitudes hacia el trabajo	Iniciativa	
				Criterio	

Anexo 2. Matriz de consistencia lógica

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Metodología
General: ¿Cuál es la relación entre la IE y la productividad de los colaboradores administrativos de EsSalud Hospital Cono Norte III de Chimbote 2016?	General: Establecer la relación entre la IE y la productividad de los colaboradores administrativos de EsSalud Hospital Cono Norte III de Chimbote 2016. Específicos: Identificar el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores administrativos de EsSalud Hospital Cono Norte III de Chimbote 2016. Identificar el nivel de la productividad de los colaboradores administrativos de EsSalud Hospital Cono Norte III de Chimbote 2016. Analizar la relación entre la inteligencia emocional y productividad de los colaboradores administrativos de EsSalud Hospital Cono Norte III de Chimbote 2016.	General: Hi: Existe relación la relación entre la IE y la productividad de los colaboradores administrativos de EsSalud Hospital Cono Norte III de Chimbote 2016. Ho: No existe relación entre la IE y la productividad de los colaboradores administrativos de EsSalud Hospital Cono Norte III de Chimbote 2016.	Inteligencia Emocional	Componente Intrapersonal	Comprensión de sí mismo	Ordinal	Tipo y diseño de la investigación El esquema es el siguiente: 
					Asertividad		
					Autocontrol		
					Autorrealización		
					Independencia		
				Componente Interpersonal	Empatía		
					Relaciones interpersonales		
					Responsabilidad social		
				Componente de adaptabilidad	Solución de problemas		
					Prueba de realidad		
			Flexibilidad				
			Componente del manejo del estrés	Tolerancia al estrés			
				Control de impulsos			
			Componente del estado de animo	Felicidad			
				Optimismo			
			Productividad	Comunicación efectiva	Relaciones en el trabajo	Ordinal	
					Seguridad y ayuda mutua		
				Capacitaciones y recursos	Desempeño de actividades		
					Conocimientos adecuados		
					Ambiente y materiales		
Responsabilidad	conciencia del trabajo realizado						
	Iniciativa						
Actitudes hacia el trabajo	Criterio						

Anexo 3. Instrumentos de Recolección de datos

TEST PARA MEDIR EL NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE ESSALUD HOSPITAL CONO NORTE III DE CHIMBOTE 2016.

INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL BAR ON ICE

Inventario de inteligencia emocional ICE: NA de Bar On Ugarriza & Pajares (2004)

Se adoptó una escala de Likert de formato de respuesta de auto clasificación de cinco puntos:

1	2	3	4	5
Rara vez o nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Con mucha frecuencia

Interpretación de los resultados del I – CE

Puntajes estándares	Pautas de Interpretación
130 y mas	Habilidad emocional muy desarrollada: Marcadamente alta. Habilidad emocional Inusual.
115 a 120	Habilidad emocional muy desarrollada: Alta, Buena habilidad emocional.
86 a 114	Habilidad emocional adecuada: Promedio.
70 a 85	Necesita mejorar: Baja. Habilidad emocional por debajo del promedio
69 y menos	Necesita mejorar: Muy baja. Habilidad emocional extremadamente por debajo del promedio.

TEST: INTELIGENCIA EMOCIONAL (BAR ON ICE)

Sexo: _____ Edad: _____ Grado de instrucción:

Fecha: _____

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

INSTRUCCIONES

Usted encontrará 133 afirmaciones sobre maneras de sentir, pensar o actuar. Léala atentamente y decida en qué medida una de ellas describe o no su verdadero modo de ser.

Existen cinco (5) posibilidades de respuesta.

- MARCA 1 SI TU RESPUESTA ES: RARA VEZ O NUNCA
- MARCA 2 SI TU RESPUESTA ES: POCAS VECES
- MARCA 3 SI TU RESPUESTA ES: ALGUNAS VECES
- MARCA 4 SI TU RESPUESTA ES: MUCHAS VECES
- MARCA 5 SI TU RESPUESTA ES: MUY FRECUENTEMENTE O SIEMPRE

Gracias.

	Ítems	1	2	3	4	5
1	Para superar las dificultades que se me presentan, actúo paso a paso					
2	Me resulta difícil disfrutar de la vida					
3	Prefiero un tipo de trabajo en el cual me indiquen casi todo lo que debo hacer					
4	Sé cómo manejar los problemas más desagradables					
5	Me agradan las personas que conozco					
6	Trato de valorar y darle sentido a mi vida					
7	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos					

8	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a)					
	Ítems	1	2	3	4	5
9	Entro fácilmente en contacto con mis emociones					
10	Soy incapaz de demostrar afecto					
11	Me siento seguro (a) de mí mismo (a) en la mayoría de las situaciones					
12	Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza					
13	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo					
14	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas					
15	Frente a la situación problemática obtengo la mayor cantidad de información posible para comprender mejor lo que está pasando					
16	Me gusta ayudar a la gente					
17	Me es difícil sonreír					
18	Soy incapaz de comprender como se sienten los demás					
19	Cuando trabajo con otras personas, tiendo a confiar más en las ideas de los demás que en las mías propias					
20	Creo que tengo habilidad para poder controlar situaciones difíciles					
21	No puedo identificar mis cualidades, no sé realmente para que cosas soy bueno(a)					
22	No soy capaz de expresar mis sentimientos					
23	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos					
24	No tengo confianza en mí mismo(a)					
25	Creo que he perdido la cabeza					
26	Casi todo lo que hago lo hago con optimismo					

27	Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme					
	Ítems	1	2	3	4	5
28	En general, me resulta difícil adaptarme a los cambios					
29	Antes de intentar solucionar un problema me gusta obtener un panorama general del mismo					
30	No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen					
31	Soy una persona bastante alegre y optimista					
32	Prefiero que los otros tomen decisiones por mi					
33	Puedo manejar situaciones de estrés sin ponerme demasiado nervioso (a)					
34	Tengo pensamientos positivos para con los demás					
35	Me es difícil entender cómo me siento					
36	He logrado muy poco en los últimos años					
37	Cuando estoy enojado (a) con alguien se lo puedo decir					
38	He tenido experiencias extrañas que son inexplicables					
39	Me resulta fácil hacer amigos (a)					
40	Me tengo mucho respeto					
41	Hago cosas muy raras					
42	Soy impulsivo (a) y esto me trae problemas					
43	Me resulta difícil cambiar de opinión					
44	Tengo la habilidad para comprender los sentimientos ajenos					
45	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar					

46	A la gente le resulta difícil confiar en mi					
	Ítems	1	2	3	4	5
47	Estoy contento (a) con mi vida					
48	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo (a)					
49	No resisto el estrés					
50	En mi vida no hago nada malo					
51	No disfruto lo que hago					
52	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos					
53	La gente no comprende mi manera de pensar					
54	En general espero que suceda lo mejor					
55	Mis amistades me confían sus intimidades					
56	No me siento bien conmigo mismo					
57	Percibo cosas extrañas que los demás no ven					
58	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto					
59	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas					
60	Frente a una situación problemática, analizo todas las opciones y luego opto por la que considero mejor					
61	Si veo a un niño llorando me detengo a ayudarlo, aunque en ese momento tenga otro compromiso					
62	Soy una persona divertida					
63	Soy consciente de cómo me siento					
64	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad					

65	Nada me perturba					
	Ítems	1	2	3	4	5
66	No me entusiasman mucho mis intereses					
67	Cuando no estoy de acuerdo con alguien siento que se lo puedo decir					
68	Tengo una tendencia a perder contacto con la realidad y fantasear					
69	Me es difícil relacionarme con los demás					
70	Me resulta difícil aceptarme tal como soy					
71	Me siento como si estuviera separado (a) de mi cuerpo					
72	Me importa lo que puede sucederle a los demás					
73	Soy impaciente					
74	Puedo cambiar mis viejas costumbres					
75	Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema					
76	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones					
77	Me deprimó					
78	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles					
79	Nunca he mentado					
80	En general me siento motivado (a) para seguir adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles					
81	Trato de seguir adelante con las cosas que me gustan					
82	Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo					
83	Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías					

84	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos					
	Ítems	1	2	3	4	5
85	Me siento feliz conmigo mismo (a)					
86	Tengo reacciones fuertes intensas que son más difíciles de controlar					
87	En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana					
88	Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado (a)					
89	Para poder resolver una situación que me representa, analizo todas las posibilidades existentes					
90	Soy respetuoso (a) con los demás					
91	No estoy contento (a) con mi vida					
92	Prefiero seguir a otros a ser líder					
93	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida					
94	Nunca he violado la ley					
95	Disfruto de las cosas que me interesan					
96	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso					
97	Tengo tendencia a exagerar					
98	Soy sensible a los sentimientos de las otras personas					
99	Mantengo buenas relaciones con la gente					
100	Estoy contento (a) con mi cuerpo					
101	Soy una persona muy extraña					
102	Soy impulsivo (a)					

103	Me resulta difícil cambiar mis costumbres					
	Ítems	1	2	3	4	5
104	Considero que es muy importante ser un (a) ciudadano (a) que respeta la ley					
105	Disfruto las vacaciones y los fines de semana					
106	En general, tengo una actitud positiva, aun cuando surgen inconvenientes					
107	Tengo tendencia a apegarme demasiado a la gente					
108	Creo en mi habilidad para manejar los problemas más difíciles					
109	No me siento avergonzado (a) por nada de lo que he hecho hasta ahora					
110	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan					
111	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza					
112	Soy capaz de dejar de fantasear para inmediatamente ponerme a tono con la realidad					
113	Los demás opinan que soy una persona sociable					
114	Estoy contento (a) con la forma que me veo					
115	Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender					
116	Me es difícil entender lo que siento					
117	Tengo mal carácter					
118	Por lo general, me trabo cuando analizo diferentes opciones para resolver un problema					
119	Me es difícil ver sufrir a la gente					
120	Me gusta divertirme					
121	Me parece que necesito de los demás, más de lo que ellos me necesitan					

122	Me pongo ansioso					
	Ítems	1	2	3	4	5
123	Nunca tengo un mal día					
124	Intento no herir los sentimientos de los demás					
125	No tengo idea de lo que quiero hacer en mi vida					
126	Me es difícil hacer valer mis derechos					
127	Me es difícil ser realista					
128	No mantengo relaciones con mis amistades					
129	Mis cualidades superan a mis defectos y estos me permiten estar contento (a) conmigo mismo(a)					
130	Tengo una tendencia a explotar de rabia fácilmente					
131	Si me viera obligado (a) a dejar mi casa actual me sería difícil adaptarme nuevamente					
132	En general, cuando comienzo algo nuevo, tengo la sensación que voy a fracasar					
133	He respondido sincera y honestamente las frases anteriores.					

FICHA TÉCNICA

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
1) Nombre del instrumento	EQ-I Bar-On Emotional Quotient Inventory.
2) Autor/Adaptación	Reuven Bar-On.
3) N° de ítems	133
4) Administración	Individual
5) Duración	Sin límite de tiempo de 30 a 40 minutos.
6) Población	colaboradores administrativos de EsSalud Hospital Cono Norte III de Chimbote 2016
7) Finalidad	Identificar el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores administrativos de EsSalud Hospital Cono Norte III de Chimbote 2016
8) Materiales	Cuadernillo, hoja de respuestas, plantilla de calificación, lapiceros.
9) Codificación:	<p><i>Este cuestionario evalúa cinco dimensiones:</i> Componente Intrapersonal (ítems 7,9,23,35,52,63,68,116, 22,37,67,82,96,111,126, 11,24,40,56,70,85,100,114,129, 6,21,36,51,66,81,95,110,125, 3,19,32,48,92,107,121), Componente Interpersonal (ítems 18,44,55,61,72,98,119,124, 10,23,31,39,55,62,69,84,99,113,128, 16,30,46,61,72,76,90,98,104,119), Componente de adaptabilidad (Ítems 1,15,29,45,60,75,89,118, 8,35,38,53,68,83,88,97,112,127, 14,28,43,59,74,87,103,131), Componente del manejo del estrés (ítems 4,20,33,49,64,78,93,108,122, 13,27,42,58,73,86,102,117,130), Componente del estado de ánimo (ítems 2,17,31,47,62,77,91,105,120, 11,20,26,54,80,106,108,132).</p>
10) Propiedades psicométricas:	<p>Fiabilidad: La fiabilidad de la escala global según el Alpha de Cronbach es de .83. El Alpha para la escala de vinculación es de .81, mientras que para la escala de flexibilidad es de .65. Validez: Discrimina entre sexos en el sentido de que los hombres suelen mostrar un perfil competitivo mejor que las chicas. También discrimina en función de la edad, en el sentido que una persona de que tiene más edad tiene una forma diferente de pensar que una persona más joven.</p>
11) Observaciones:	<p>La situación ideal respecto de la escala es que se aplique a todos los miembros colaboradores de EsSalud 2016. Existen investigaciones en donde se ha utilizado las escalas con formato de entrevista con excelentes resultados. Aconsejamos que se ensaye previamente este formato con compañeros y personas próximas para familiarizarse con su funcionamiento.</p>

ENCUESTA PARA MEDIR EL NIVEL DE LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE ESSALUD HOSPITAL CONO NORTE III DE CHIMBOTE 2016.

CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD

INSTRUCCIONES: A continuación, se le presentan una serie de preguntas las cuales debe responder veraz y cuidadosamente. Marque con una X, solo una respuesta. Muchas gracias.

Datos del trabajador solo

Edad	
------	--

Preguntas	Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
1. ¿Existe buena comunicación entre Usted y su jefe inmediato?					
2. ¿Considera que la relación entre Usted y sus compañeros de trabajo es buena?					
3. ¿La organización brinda diversos beneficios sociales que le transmiten seguridad?					
4. ¿Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas?					
5. ¿Ha recibido capacitación por la empresa para el desempeño de sus funciones?					
6. ¿Considera usted que los recursos que le brinda la empresa son suficientes para realizar su trabajo o actividades diarias?					
7. ¿Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa?					
8. ¿Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas?					

9. ¿El ambiente físico donde desempeña sus labores influyen en su trabajo?					
10. ¿Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad?					
11. ¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan?					
12. ¿Evita ser sancionado por realizar actividades personales dentro del horario de trabajo?					
13. ¿Se considera capaz en asumir responsabilidades en ausencia de su jefe?					
14. ¿Afronta las dificultades a la hora de resolver un problema?					
15. ¿Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización?					
16. ¿Cuándo no tiene claro lo que tiene que hacer, pide ayuda o intenta resolverlo por su cuenta?					
17. Su supervisor, o alguien en el trabajo ¿parece ocuparse de Ud. cómo persona?					
18. ¿Hay alguien en el trabajo que aliente su desarrollo?					
19. En el trabajo, ¿sus opiniones cuentan?					
20. En los últimos seis meses, ¿alguien en el trabajo ha hablado con Ud. acerca de su progreso?					
21. ¿En el último año, ha tendió oportunidades de aprender y crecer en el trabajo?					
22. ¿Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?					
23. ¿Desempeña Ud. Actividades acorde a sus intereses?					
24. ¿Su sueldo o ingresos reflejan su productividad?					
25. ¿Es un factor importante la experiencia de las personas para desempeñar sus actividades laborales?					

26. ¿El lugar de trabajo o donde desarrolla sus actividades perjudica su desempeño?					
27. existen medios o formas de motivación en la organización?					
28. ¿Las capacitaciones por parte de la empresa influye en la productividad a la hora de trabajar?					
29. ¿La relación con sus compañeros influye en la productividad a la hora de trabajar?					
30. ¿Aumenta la productividad de la organización por el uso de estándares o de mejora de procesos?					
31. ¿Ud. toma la iniciativa en dar recomendaciones para cambiar procesos en la organización?					
32. ¿Tiene los materiales y equipo necesario para hacer el trabajo de manera correcta?					

FICHA TÉCNICA

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
1) Nombre del instrumento	Cuestionario de Productividad – Elaboración Propia
2) Autor/Adaptación	Paola Medina Morales
3) N° de ítems	16
4) Administración	Individual.
5) Duración	15 minutos
6) Población	colaboradores administrativos de EsSalud Hospital Cono Norte III de Chimbote 2016
7) Finalidad	Identificar el nivel de productividad de los colaboradores administrativos de EsSalud Hospital Cono Norte III de Chimbote 2016
8) Materiales	Cuadernillo, hoja de respuestas, plantilla de calificación, lapiceros.
9) Codificación:	Este cuestionario evalúa cuatro dimensiones: Comunicación efectiva (Ítems 1,2,3,4), Capacitaciones y recursos (Ítems 5,6,7,8,9,10), Responsabilidad (Ítems 11,12), Actitudes hacia el trabajo (Ítems 13,14,15,16)
10) Propiedades psicométricas	Fiabilidad: La fiabilidad de la escala global según el Alpha de Cronbach es de .83. El Alpha para la escala de vinculación es de .81, mientras que para la escala de flexibilidad es de .65. Validez: Discrimina entre sexos en el sentido de que una mujer, puede tratar de acuerdo a su cambio de ánimo, no se puede trabajar con comodidad y esto hace que muchos trabajadores no cumplan con sus labores de manera normal. De la misma forma la edad puede influir en el conformismo de cada colaborador.
11) Observaciones:	Esta escala ofrece mejores resultados como escala unidimensional, es decir, considerando conjuntamente la cohesión y la adaptabilidad. Esta escala, por su brevedad, da excelentes resultados en formato de entrevista.

Anexo 4. Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

		Encuestados															Variación
		E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	
Ítems	I1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	0.26
	I2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	0.27
	I3	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	0.26
	I4	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	0.26
	I5	1	2	2	1	2	1	2	3	2	2	1	1	1	2	2	0.38
	I6	1	1	1	1	2	1	2	3	2	2	1	1	1	1	2	0.41
	I7	4	3	5	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	0.46
	I8	3	4	2	2	2	3	2	4	4	5	3	3	2	3	2	0.92
	I9	1	1	2	1	3	1	2	3	2	3	2	1	1	2	2	0.60
	I10	2	4	4	4	5	4	5	5	3	5	3	3	3	4	5	0.92
	I11	1	2	2	2	2	1	3	4	3	3	1	1	1	2	2	0.86
	I12	2	2	3	2	2	1	3	4	4	4	1	1	1	2	2	1.21
	I13	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	0.21
	I14	2	4	3	4	4	3	4	5	4	5	3	3	3	4	4	0.67
	I15	1	2	2	2	2	1	2	3	3	3	1	1	2	2	2	0.50
	I16	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	0.27
	I17	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	5	0.41
	I18	1	2	1	1	1	2	1	3	1	3	1	1	1	2	2	0.55
	I19	2	3	3	2	3	2	4	3	3	4	2	1	2	3	3	0.67
	I20	1	2	1	2	3	1	3	3	2	3	2	1	1	2	2	0.64
	I21	1	1	2	1	2	1	2	3	1	3	1	1	1	2	2	0.54
	I22	1	2	2	2	2	1	3	3	3	3	1	1	1	2	2	0.64
	I23	1	2	1	2	2	1	1	4	5	4	1	1	1	2	2	1.71
	I24	1	2	2	2	2	1	2	3	1	3	1	1	1	2	2	0.50
	I25	1	2	2	1	2	1	3	4	3	4	1	1	1	2	2	1.14
	I26	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	0.31
	I27	2	2	2	3	3	2	2	4	4	4	2	2	1	3	4	0.95
	I28	3	3	2	2	3	3	4	5	1	5	2	2	2	3	3	1.27
	I29	2	1	1	2	3	2	5	4	3	4	2	2	2	3	3	1.26
	I30	2	3	2	3	5	3	5	5	4	5	3	2	1	3	3	1.64

I31	1	1	2	2	2	1	1	3	3	3	1	1	1	2	2	0.64
I32	2	2	2	3	3	2	1	3	2	3	4	2	2	3	5	0.97
I33	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	0.26
I34	2	3	2	3	4	2	3	3	4	3	1	2	2	3	2	0.69
I35	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	0.26
I36	4	5	4	4	3	3	4	4	5	3	3	3	3	4	4	0.50
I37	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	0.17
I38	2	3	2	3	3	2	4	5	2	4	2	2	2	3	5	1.21
I39	2	2	3	2	2	3	3	4	2	5	2	3	2	3	3	0.78
I40	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	0.31
I41	2	2	2	1	3	1	3	2	1	4	1	1	1	1	2	0.89
I42	1	2	2	1	3	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	0.40
I43	1	2	1	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	2	0.41
I44	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	0.26
I45	3	3	2	3	3	3	2	5	4	5	3	3	2	4	3	0.89
I46	2	2	1	1	3	1	3	3	2	3	2	1	1	1	1	0.74
I47	2	2	5	3	3	2	2	4	4	4	2	1	2	3	4	1.27
I48	2	3	2	2	3	4	2	4	2	5	2	3	3	2	2	0.92
I49	1	2	1	1	3	2	3	4	4	4	1	2	2	1	3	1.35
I50	1	2	4	4	3	2	1	4	4	4	1	2	2	3	2	1.40
I51	1	1	2	2	2	1	1	4	3	4	1	1	1	2	2	1.12
I52	2	2	2	2	2	1	3	3	3	4	3	1	1	2	5	1.26
I53	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	0.27
I54	2	3	2	5	3	2	4	4	2	4	2	1	2	5	2	1.55
I55	1	2	2	1	2	1	4	3	4	4	1	1	1	1	1	1.50
I56	2	2	2	1	1	3	2	4	3	5	2	2	2	1	4	1.40
I57	2	4	2	4	3	2	2	3	2	5	2	2	2	4	5	1.35
I58	3	3	3	1	1	3	4	5	3	5	2	2	2	1	2	1.67
I59	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	0.27
I60	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	0.27
I61	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	0.26
I62	2	2	2	1	5	2	3	5	3	5	2	2	2	1	2	1.83
I63	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	0.26
I64	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	3	0.41
I65	1	2	2	1	3	1	3	4	3	4	1	1	1	1	2	1.29
I66	1	1	1	1	2	1	2	4	2	4	1	1	1	1	1	1.11
I67	2	2	5	3	1	2	2	3	2	4	2	2	2	3	4	1.11
I68	2	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	0.35

I69	1	1	1	1	4	1	4	2	1	2	1	1	1	1	3	1.24
I70	1	3	3	3	4	1	3	3	1	3	1	1	2	3	3	1.10
I71	1	2	2	2	2	1	2	4	5	4	1	1	1	2	2	1.55
I72	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	0.26
I73	2	2	3	2	3	1	3	4	1	4	2	1	1	2	2	1.03
I74	2	3	2	5	4	2	4	3	3	4	2	2	2	5	2	1.29
I75	1	2	2	1	2	2	2	4	4	4	1	2	2	1	3	1.17
I76	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	5	0.81
I77	2	4	2	4	2	2	2	5	2	5	2	2	2	4	4	1.50
I78	2	2	2	2	3	2	3	4	3	4	2	2	2	2	3	0.55
I79	2	2	3	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	1	4	0.69
I80	2	2	1	2	3	3	2	4	3	4	2	2	2	2	4	0.84
I81	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	3	3	1	2	0.50
I82	2	2	2	1	5	2	3	4	3	4	2	2	2	1	2	1.27
I83	2	2	2	2	4	3	4	4	2	4	2	3	2	2	3	0.78
I84	1	2	2	2	1	1	2	4	1	4	1	1	1	2	3	1.12
I85	2	2	2	1	3	1	3	3	3	4	1	1	1	1	2	1.00
I86	2	1	1	1	2	2	2	5	2	3	2	2	2	1	1	1.07
I87	1	2	3	3	1	1	2	2	1	3	1	1	1	3	3	0.84
I88	2	2	2	2	2	1	3	5	1	3	2	1	1	2	2	1.07
I89	2	2	1	1	4	2	4	2	3	4	3	2	2	1	3	1.11
I90	2	4	4	4	3	1	4	4	3	4	2	2	2	4	3	1.07
I91	3	3	2	2	5	1	4	4	2	4	1	1	1	2	3	1.70
I92	1	2	2	2	2	3	3	5	5	5	2	3	3	2	4	1.64
I93	2	1	3	2	3	2	3	5	4	5	2	2	2	2	3	1.35
I94	2	3	2	5	4	2	4	3	5	4	2	2	2	5	3	1.46
I95	1	1	2	1	2	1	2	3	1	2	1	1	1	1	1	0.40
I96	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	0.27
I97	2	2	2	4	3	2	2	5	5	5	2	2	2	4	4	1.64
I98	2	2	1	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	0.43
I99	1	3	3	1	3	1	3	4	2	4	1	1	1	1	4	1.60
I100	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	0.26
I101	1	1	2	1	2	1	3	2	3	1	1	1	1	1	2	0.55
I102	2	3	2	1	5	2	3	5	3	5	2	2	2	1	5	2.12
I103	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	0.24
I104	1	2	2	2	3	1	3	3	1	3	1	1	1	2	3	0.78
I105	1	3	2	1	3	1	3	3	4	3	1	1	1	1	2	1.14
I106	2	3	1	1	4	2	5	5	4	5	2	2	2	1	2	2.21

I107	2	3	4	2	2	2	2	2	4	1	1	1	2	3	3	0.92
I108	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	0.27
I109	2	1	1	2	4	2	4	4	3	4	2	2	2	1	2	1.26
I110	4	4	4	4	5	3	5	5	2	5	4	4	4	4	4	0.64
I111	1	1	2	3	4	2	4	4	5	4	1	2	2	2	2	1.69
I112	2	1	2	2	2	1	2	4	3	4	3	1	1	2	3	1.03
I113	2	2	3	2	3	2	3	3	1	3	2	3	2	2	2	0.38
I114	1	3	2	5	3	3	3	3	4	4	1	1	3	5	3	1.64
I115	1	2	2	2	2	1	2	4	4	5	1	1	1	1	2	1.64
I116	2	1	2	2	3	1	3	4	2	4	1	1	1	2	3	1.12
I117	1	3	2	4	3	1	3	4	2	4	1	1	3	4	4	1.52
I118	1	2	1	3	2	2	3	5	2	5	1	2	2	1	2	1.64
I119	2	3	3	3	4	2	3	4	5	4	2	1	2	1	2	1.35
I120	2	1	1	2	4	2	4	4	3	4	1	2	2	2	2	1.26
I121	1	1	2	2	2	1	2	4	3	4	1	1	2	2	2	1.00
I122	3	2	2	2	2	1	2	4	3	4	3	1	2	2	2	0.81
I123	2	2	3	2	3	2	3	4	4	4	2	2	2	2	3	0.67
I124	3	3	3	2	3	2	4	4	2	4	2	3	3	5	3	0.78
I125	1	2	2	1	3	1	3	3	3	3	1	1	2	1	2	0.78
I126	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0.07
I127	2	4	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	4	3	0.54
I128	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	0.29
I129	4	4	3	4	3	3	4	5	4	5	2	2	3	4	4	0.83
I130	1	1	1	1	2	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	0.38
I131	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	0.17
I132	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	0.31
I133	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	1	1	2	2	3	0.46
Suma	236	286	280	277	351	238	352	454	348	461	226	224	237	288	346	

DONDE:		
K	Número de ítems	133
$\sum s_i^2$	Sumatoria de Varianzas de los ítems	115.29
s_T^2	Varianza de la suma de los ítems	5934
α	Coeficiente de Alfa de Cronbach	

Fórmula estadística usada:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$$\alpha = \frac{133}{133-1} \left[1 - \frac{115.29}{5934} \right]$$

$$\alpha = 0.988$$

CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD

		Encuestados															Variación
		E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	
Ítems	I1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	3	1	1	2	2	1	0.69
	I2	3	5	5	4	5	3	4	5	4	3	3	3	2	3	4	0.92
	I3	3	2	4	3	2	1	2	5	4	3	2	1	2	3	2	1.26
	I4	3	2	3	3	2	2	2	4	4	4	2	2	2	3	3	0.64
	I5	2	3	3	3	3	1	2	4	4	4	3	1	1	3	2	1.11
	I6	2	1	2	2	2	1	1	4	3	3	2	1	2	2	1	0.78
	I7	2	2	3	3	3	3	2	5	4	5	4	3	3	3	2	0.98
	I8	2	4	3	3	3	2	5	3	3	3	3	2	1	3	2	0.89
	I9	2	2	3	3	4	2	2	5	4	4	1	2	1	3	3	1.35
	I10	1	2	2	1	2	2	2	3	3	3	1	1	2	1	2	0.55
	I11	2	2	5	4	4	2	4	5	4	5	3	2	3	3	5	1.41
	I12	1	1	2	2	2	1	2	5	4	3	1	1	2	2	2	1.35
	I13	2	1	3	1	4	1	2	5	3	3	2	1	1	2	2	1.46
	I14	2	4	4	2	4	2	3	5	4	3	3	2	2	3	2	1.00
	I15	1	2	2	2	2	1	2	5	2	2	2	1	1	1	1	1.03
	I16	1	2	2	2	3	3	2	4	3	3	2	1	1	2	3	0.78
	I17	2	5	3	2	3	3	3	5	5	4	3	3	3	3	4	0.97
	I18	1	2	3	3	1	1	1	5	4	3	2	2	3	2	2	1.38
	I19	1	3	2	2	2	1	1	4	4	4	3	1	2	2	2	1.21
	I20	1	1	2	2	2	1	2	4	3	3	2	1	2	1	2	0.78
	I21	1	1	2	2	3	1	1	5	4	4	2	2	2	3	2	1.52
	I22	1	2	2	3	2	1	2	3	3	3	2	1	2	2	2	0.50
	I23	1	1	2	3	3	1	1	5	3	4	2	1	2	2	2	1.46
	I24	1	1	2	3	3	2	2	4	4	5	2	2	3	3	3	1.24
	I25	2	3	3	3	3	1	2	5	3	4	2	1	2	3	2	1.11
	I26	2	3	3	3	4	2	2	4	4	4	4	2	3	4	1	1.00
	I27	1	3	4	3	2	3	2	4	3	3	2	2	2	3	4	0.78
	I28	3	3	3	3	3	2	5	4	3	4	3	1	3	3	2	0.86
	I29	1	3	3	3	3	2	4	4	3	3	1	2	3	3	3	0.78
	I30	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	0.38
	I31	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	0.21
	I32	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	0.17
Suma	57	76	90	85	89	56	74	136	112	111	74	52	68	82	77		

DONDE:		
K	Número de ítems	32
$\sum s_i^2$	Sumatoria de Varianzas de los ítems	30
s_T^2	Varianza de la suma de los ítems	525.7
α	Coeficiente de Alfa de Cronbach	

Fórmula estadística usada:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

$$\alpha = \frac{32}{32-1} \left[1 - \frac{30}{525.7} \right]$$

$$\alpha = 0.973$$

Anexo 5. Resultados de Validación de Instrumentos de recolección de datos

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

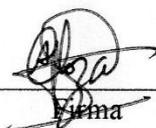
Yo, Manuel Antonio Cardoza Sernaque, titular del DNI. N° 02855165, de profesión Docente, ejerciendo actualmente como Encargado del Fondo Editorial, en la Institución Universidad César Vallejo-Chimbote

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems		✓		
Amplitud de contenido		✓		
Redacción de los Ítems		✓		
Claridad y precisión		✓		
Pertinencia		✓		

En Chimbote, a los 5 días del mes de noviembre del 2015


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Juan Francisco Salazar Llano, titular del DNI. N° 44137812, de profesión Administrador, ejerciendo actualmente como Docente Tiempo Completo, en la Institución UCV

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Chimbote, a los 30 días del mes de noviembre del 2015


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

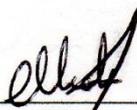
Yo, José Carlos Medina Bolo, titular del DNI. N° 07598660, de profesión psicólogo, ejerciendo actualmente como POCENTE UNIV., en la Institución UCV

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems		/		
Amplitud de contenido		/		
Redacción de los Ítems		/		
Claridad y precisión		/		
Pertinencia		/		

En Chimbote, a los 07 días del mes de Dic del 2015


Firma

Anexo 6. Resultados de Validación de Instrumentos de recolección de datos

Inteligencia Emocional

Tabla 5

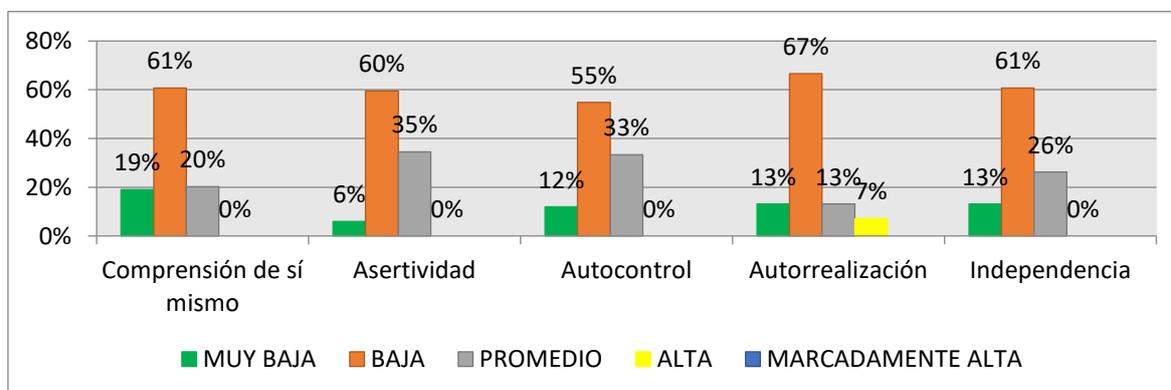
Nivel de componente intrapersonal de los colaboradores administrativos de EsSalud

Nivel de Componente	Muy Baja		Baja		Promedio		Alta		Marcadamente Alta	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Interpersonal										
Comprensión de sí mismo	16	19%	51	61%	17	20%	0	0%	0	0%
Asertividad	5	6%	50	60%	29	35%	0	0%	0	0%
Autocontrol	10	12%	46	55%	28	33%	0	0%	0	0%
Autorrealización	11	13%	56	67%	11	13%	6	7%	0	0%
Independencia	11	13%	51	61%	22	26%	0	0%	0	0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de EsSalud

Figura 3

Nivel de componente intrapersonal de los colaboradores administrativos de EsSalud



Fuente: Tabla 5.

Interpretación

En la figura 3 se observan los indicadores del componente interpersonal, en donde el 60% indicó que existe una baja empatía, el 60% señaló que hay un nivel bajo de responsabilidad social y el 39% manifestó que hay un muy bajo nivel de relaciones interpersonales.

Tabla 6

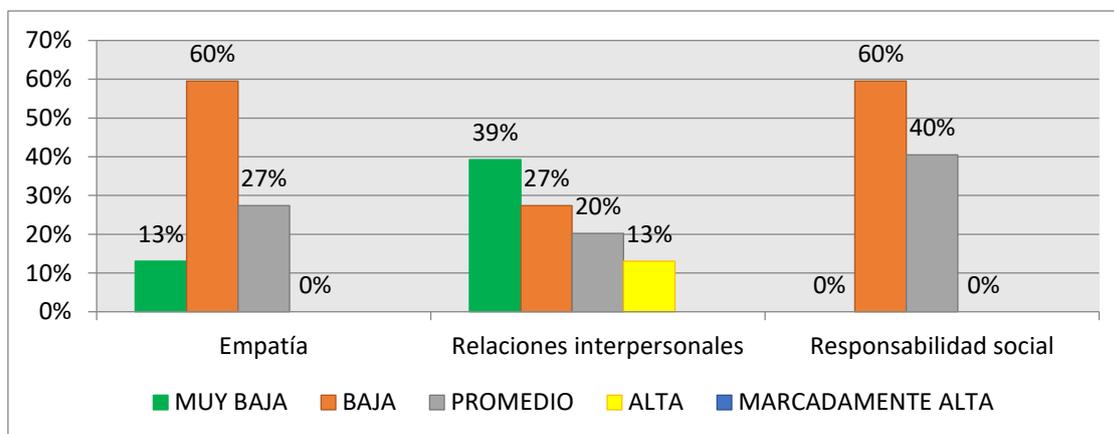
Nivel de componente interpersonal de los colaboradores administrativos de EsSalud

Nivel de Componente Interpersonal	Muy Baja		Baja		Promedio		Alta		Marcadamente Alta	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Empatía	11	13%	50	60%	23	27%	0	0%	0	0%
Relaciones interpersonales	33	39%	23	27%	17	20%	11	13%	0	0%
Responsabilidad social	0	0%	50	60%	34	40%	0	0%	0	0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de EsSalud

Figura 4

Nivel de componente interpersonal de los colaboradores administrativos de EsSalud



Fuente: Tabla 6.

Interpretación

En la figura 4 se observan los indicadores del componente interpersonal, en donde el 60% indicó que existe una baja empatía, el 60% señaló que hay un nivel bajo de responsabilidad social y el 39% manifestó que hay un muy bajo nivel de relaciones interpersonales.

Tabla 7

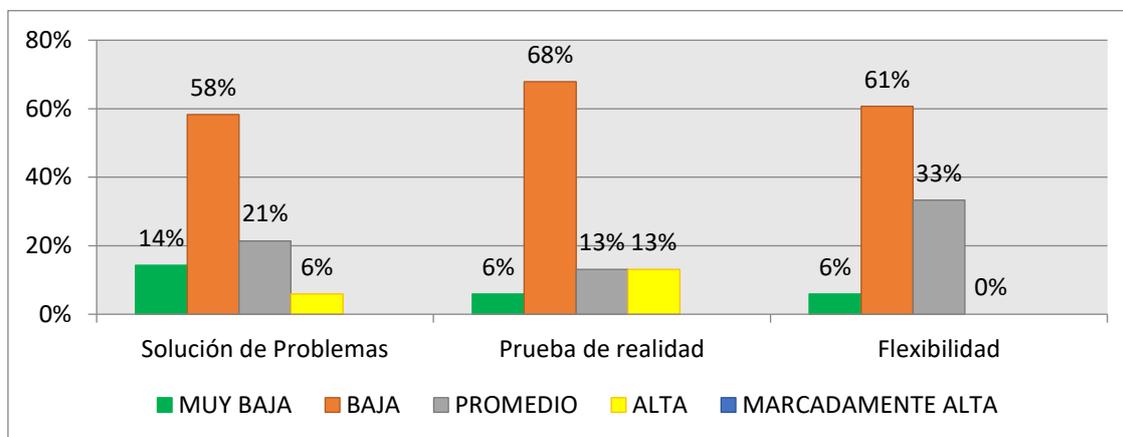
Nivel de componente de adaptabilidad de los colaboradores administrativos de EsSalud

Nivel de Componente de Adaptabilidad	Muy Baja		Baja		Promedio		Alta		Marcadamente Alta	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	Solución de Problemas	12	14%	49	58%	18	21%	5	6%	0
Prueba de realidad	5	6%	57	68%	11	13%	11	13%	0	0%
Flexibilidad	5	6%	51	61%	28	33%	0	0%	0	0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de EsSalud

Figura 5

Nivel de componente de adaptabilidad de los colaboradores administrativos de EsSalud



Fuente: Tabla 7.

Interpretación

En la figura 5 se observa a los indicadores del componente de adaptabilidad, en donde el 68% indicó que existe un bajo nivel en prueba de realidad, el 61% manifestó que hay un bajo nivel de flexibilidad y el 58% señaló que hay un nivel bajo de solución de problemas.

Tabla 8

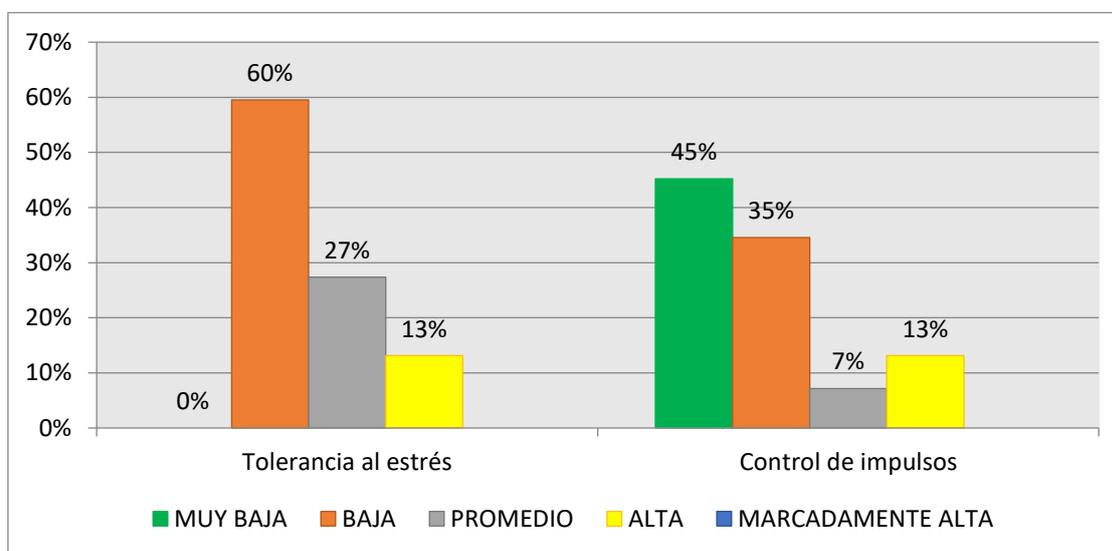
Nivel de componente del manejo del estrés de los colaboradores administrativos de EsSalud

Nivel de Componente del Manejo Del Estrés	Muy Baja		Baja		Promedio		Alta		Marcadamente Alta	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Tolerancia al estrés	0	0%	50	60%	23	27%	11	13%	0	0%
Control de impulsos	38	45%	29	35%	6	7%	11	13%	0	0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de EsSalud

Figura 6

Nivel de componente del manejo del estrés de los colaboradores administrativos de EsSalud



Fuente: Tabla 8.

Interpretación

En la figura 6 se observa a los indicadores del componente del manejo del estrés, en donde el 60% indicó que existe una baja tolerancia al estrés y el 45% señaló que hay un muy bajo control de impulsos.

Tabla 9

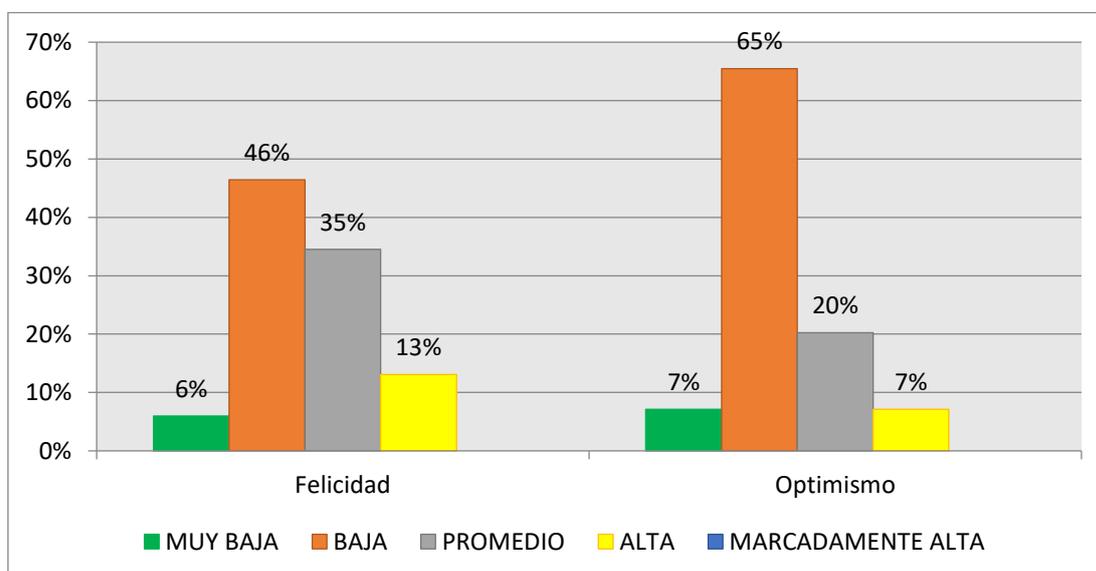
Nivel de componente del estado de ánimo de los colaboradores administrativos de EsSalud

Nivel de Componente	de del	Muy Baja		Baja		Promedio		Alta		Marcadamente Alta	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Estado de Animo											
Felicidad		5	6%	39	46%	29	35%	11	13%	0	0%
Optimismo		6	7%	55	65%	17	20%	6	7%	0	0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de EsSalud

Figura 7

Nivel de componente del estado de ánimo de los colaboradores administrativos de EsSalud



Fuente: Tabla 9.

Interpretación

En la figura 7 se observa a los indicadores del componente del estado de ánimo, en donde el 65% indicó que existe un bajo nivel de optimismo y el 46% manifestó que hay un bajo nivel de felicidad.

Productividad

Tabla 10

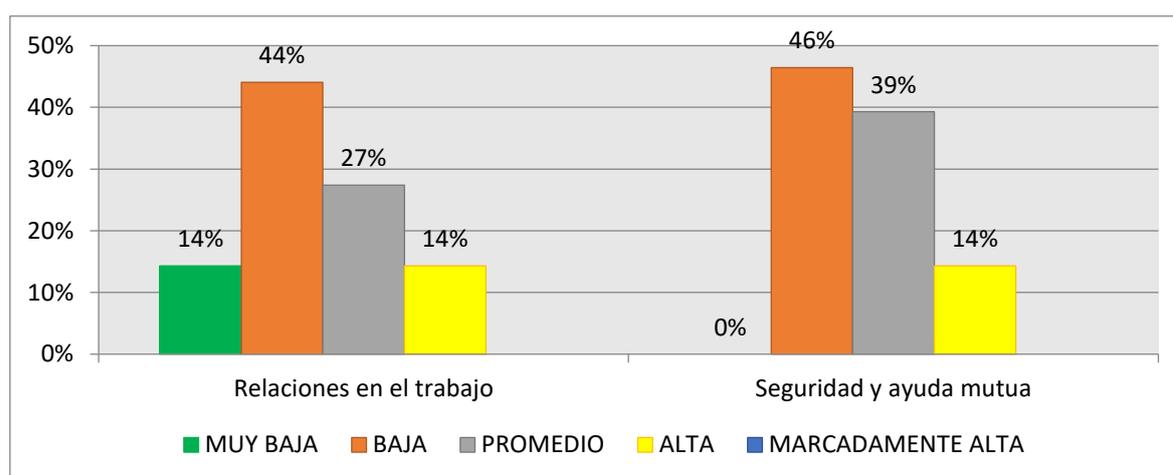
Nivel de comunicación efectiva de los colaboradores administrativos de EsSalud

Nivel de Comunicación Efectiva	Muy Baja		Baja		Promedio		Alta		Marcadamente Alta	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	Relaciones en el trabajo	12	14%	37	44%	23	27%	12	14%	0
Seguridad y ayuda mutua	0	0%	39	46%	33	39%	12	14%	0	0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de EsSalud

Figura 8

Nivel de comunicación efectiva de los colaboradores administrativos de EsSalud



Fuente: Tabla 10.

Interpretación

En la figura 8 se observa a los indicadores de la comunicación efectiva, en donde el 44% de los encuestados indicó que existe un bajo nivel de relaciones en el trabajo y el 46% señaló que hay un bajo nivel de seguridad y ayuda mutua.

Tabla 11

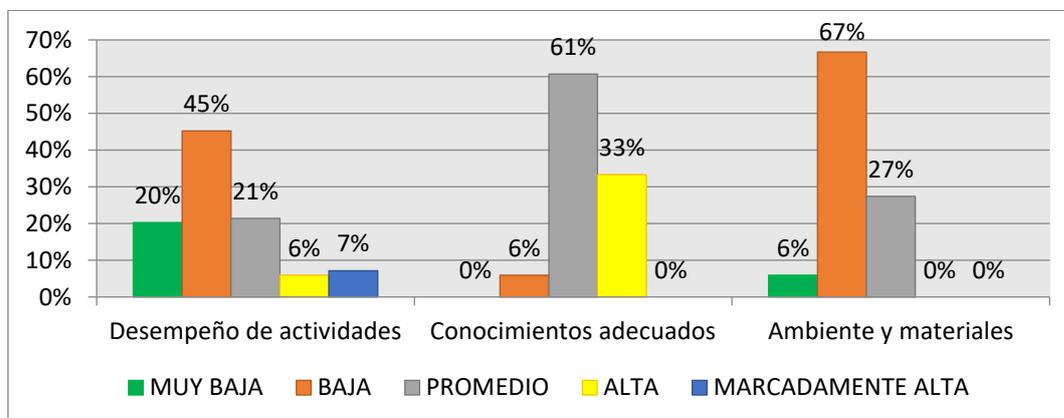
Nivel de capacitaciones y recursos de los colaboradores administrativos de EsSalud

Nivel de Capacitaciones y Recursos	Muy Baja		Baja		Promedio		Alta		Marcadamente Alta	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Desempeño de actividades	17	20%	38	45%	18	21%	5	6%	6	7%
Conocimientos adecuados	0	0%	5	6%	51	61%	28	33%	0	0%
Ambiente y materiales	5	6%	56	67%	23	27%	0	0%	0	0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de EsSalud

Figura 9

Nivel de capacitaciones y recursos de los colaboradores administrativos de EsSalud



Fuente: Tabla 11.

Interpretación

En la figura 9 se observa a los indicadores de las capacitaciones y recursos con los que cuentan los colaboradores administrativos de EsSalud, en donde el 45% de indicó que existe un bajo nivel en el desempeño de actividades, el 61% señaló que hay un nivel promedio de conocimientos adecuados y el 67% manifestó el ambiente y materiales tiene un nivel bajo.

Tabla 12

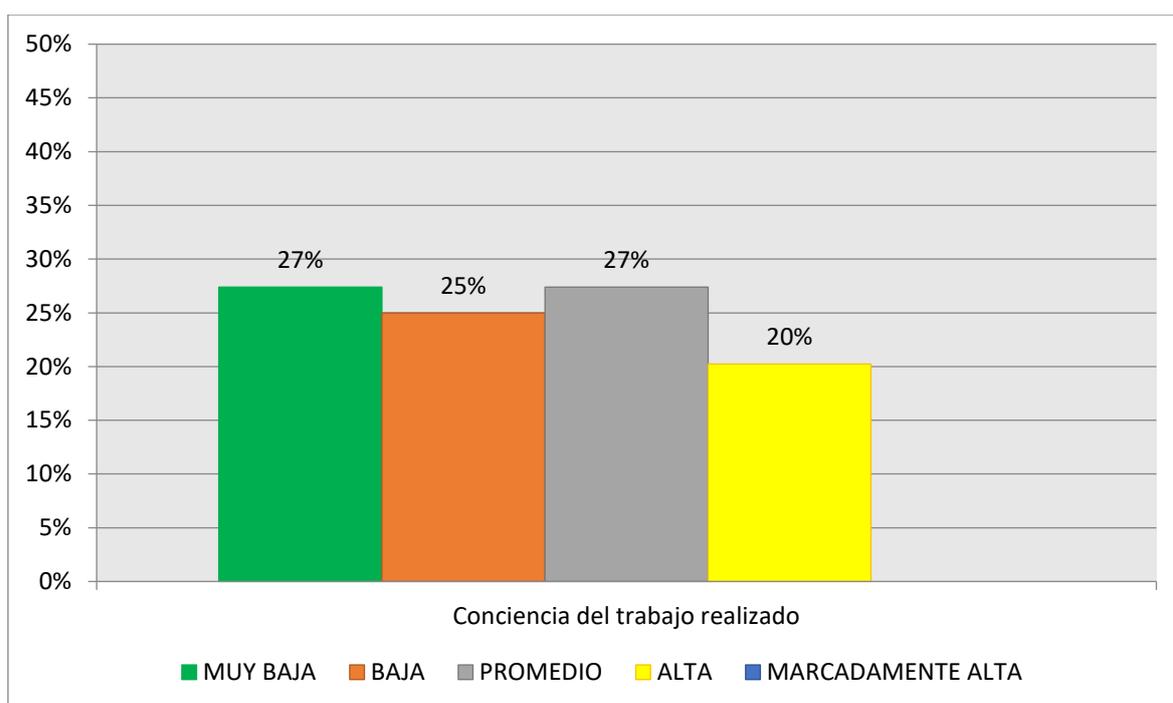
Nivel de responsabilidad de los colaboradores administrativos de EsSalud

Nivel de Responsabilidad	Muy Baja		Baja		Promedio		Alta		Marcadamente Alta	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Conciencia del trabajo realizado	23	27%	21	25%	23	27%	17	20%	0	0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de EsSalud

Figura 10

Nivel de responsabilidad de los colaboradores administrativos de EsSalud



Fuente: Tabla 12.

Interpretación

En la figura 10 muestra el indicador de responsabilidad, en donde el 27% señaló tener muy bajo nivel de conciencia del trabajo realizado, otro 27% indicó tener un nivel promedio, el 35% manifestó tener un nivel y sólo el 20% indicó tener un alto nivel de conciencia del trabajo realizado.

Tabla 13

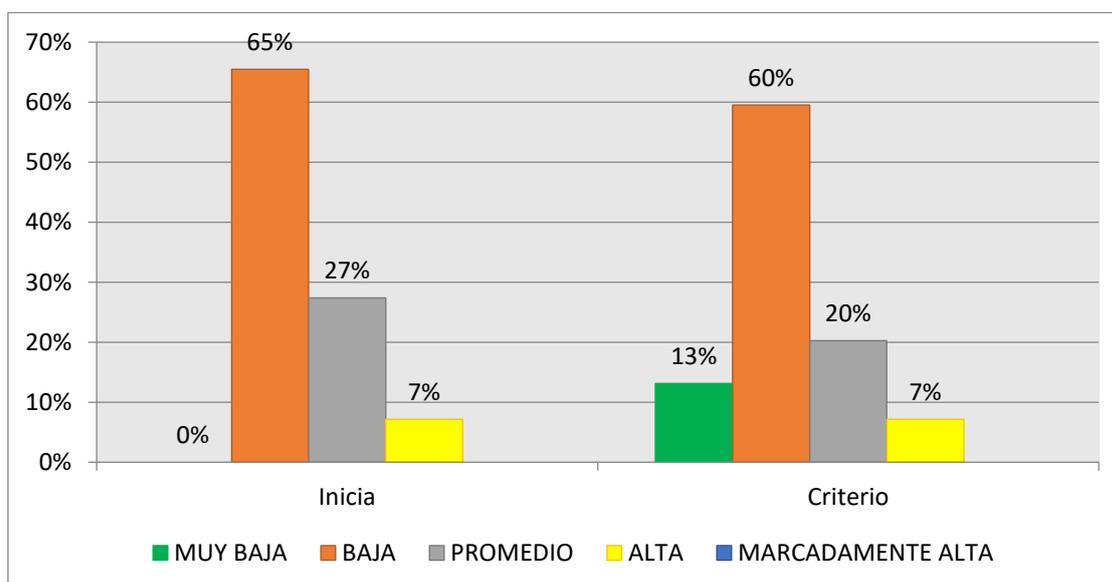
Nivel de actitudes hacia el trabajo de los colaboradores administrativos de EsSalud

Nivel de Actitudes Hacia el Trabajo	Muy Baja		Baja		Promedio		Alta		Marcadamente Alta	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Iniciativa	0	0%	55	65%	23	27%	6	7%	0	0%
Criterio	11	13%	50	60%	17	20%	6	7%	0	0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de EsSalud

Figura 11

Nivel de actitudes hacia el trabajo de los colaboradores administrativos de EsSalud



Fuente: Tabla 13.

Interpretación

En la figura 11 muestra los indicadores de las actitudes hacia el trabajo, en donde el 65% de los encuestados indicó tener un bajo nivel de iniciativa y el 60% señaló tener también un bajo nivel de criterio.