

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERIA**



**TESIS**

---

**“Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en  
trabajadores asistenciales del Centro de Salud Aparicio Pomares  
de Huánuco 2021”**

---

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ENFERMERÍA**

**AUTORA: Ubaldo Falcon, Yein Marleni**

**ASESORA: Jara Claudio, Edith Cristina**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2022**



# U

### TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Salud Pública  
**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)**

### CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

**Área:** Ciencias médicas, Ciencias de la salud

**Sub área:** Ciencias de la salud

**Disciplina:** Enfermería

# D

### DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Enfermería

Código del Programa: P03

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

### DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 48241967

### DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22419984

Grado/Título: Doctor en ciencias de la educación

Código ORCID: 0000-0002-3671-3374

# H

### DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Tarazona Herrera, Karen Georgina	Doctora en ciencias de la salud	22521575	0000-0001-9106-180X
2	Salazar Rojas, Celia Dorila	Magister en educación gestión y planeamiento educativo	22415399	0000-0002-0562-3712
3	Espinoza Torres, Wilmer Teofanes	Segunda especialidad en enfermería: salud familiar y comunitaria	22513741	0000-0002-9104-7722



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO



FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 16:30 horas del día 15 del mes de noviembre del año dos mil veintidós, en Auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- DRA. KAREN GEORGINA TARAZONA HERRERA (PRESIDENTA)
- MG. CELIA DORILA SALAZAR DE MARTEL (SECRETARIA)
- MG. WILMER TEOFANES ESPINOZA TORRES (VOCAL)
- DRA. EDITH CRISTINA JARA CLAUDIO (ASESOR)

Nombrados mediante Resolución N°2006-2022-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis intitulado: "RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES DE HUÁNUCO 2021"; presentado por la Bachiller en Enfermería **Señorita. YEIN MARLENI UBALDO FALCON**, para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) *Aprobado*.....por *Unanimidad*.....con el calificativo cuantitativo de *Doce*..... y cualitativo de *Suficiente*.....

Siendo las *18*.. horas del día *15*. del mes *Noviembre* de del año *2022* los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

  
PRESIDENTA

  
SECRETARIA

  
VOCAL

## **CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD**

Yo, EDITH C. JARA CLAUDIO. Asesor (a) del Programa Académico de Enfermería de la Universidad de Huánuco y designado(a) mediante RESOLUCION como asesor de la tesista: Yein Marleni UBALDO FALCON, de la investigación titulada:

**“RELACION ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES DE HUANUCO 2021”**

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 21 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Antiplagio Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 22 de Noviembre del 2022



**Dra Edith Jara Claudio**  
**DOCENTE-UNIVERSITARIO**

**JARA CLAUDIO EDITH C.**  
Apellidos y Nombres  
DNI N° 22419984

Código Orcid N° <https://orcid.org/0000-0002-3671-3374>

# Tesis

## INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>21%</b>	<b>23%</b>	<b>6%</b>	<b>11%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.udh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>13%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>distancia.udh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad de Huanuco</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>es.scribd.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.usanpedro.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.upeu.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>



**JARA CLAUDIO EDITH C.**  
Apellidos y Nombres  
DNI N° 22419984

Código Orcid N° <https://orcid.org/0000-0002-3671-3374>

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada a los seres más importantes en mi vida:

A mi Padre Ricardo Ubaldo Cristóbal, que ya no se encuentra en este mundo, y sé que me cuida y me bendice desde el cielo; a pesar de las adversidades involucraste en mí, valores de esfuerzo y superación, siempre voy a honrar tu memoria por el padre ejemplo que fuiste para mí.

A mi Madre Claudia Falcón Celis, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su afecto y apoyo incondicional, la gran motivación de superación profesional.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios por ser mi guía, por darme salud y vida, y por permitirme concluir este trabajo de investigación.

A todas las autoridades y trabajadores asistenciales del Centro de Salud (C.S) Aparicio Pomares por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso de investigación dentro del establecimiento de salud.

A la Universidad de Huánuco, Escuela Académico Profesional de Enfermería, Facultad de ciencias de la salud, por haberme acogido en sus aulas y haberme brindado los conocimientos y dedicación que los ha regido, he logrado importantes objetivos, que hoy en día los pondré en práctica

A mi asesora Dra. Edith Cristina Jara Claudio quien con su enseñanza y sus valiosos conocimientos permitió el desarrollo de este informe de tesis.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a mis Jurados: Dra.: Karen Georgina Tarazona Herrera, Mg. Celia D, Salazar Rojas, Lic. Wilmer Teofanes Espinoza Torres; por el interés, motivación, apoyo y critica necesarios para la elaboración y presentación de este informe de tesis.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
ÍNDICE DE ANEXOS.....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN.....	XI
CAPÍTULO I.....	12
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	16
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	16
1.3. OBJETIVO GENERAL.....	16
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	17
1.5.1. A NIVEL TEÓRICO.....	17
1.5.2. A NIVEL PRÁCTICO.....	18
1.5.3. A NIVEL METODOLÓGICO.....	18
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
CAPÍTULO II.....	20
MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	20
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	21
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	24
2.2. BASES TEÓRICAS.....	25
2.2.1. MODELO DE LAS COMPETENCIAS EMOCIONALES DE GOLEMAN.....	25

2.2.2.	MODELO DE LOS CUATRO PILARES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	26
2.2.3.	TEORÍA DEL CUIDADO HUMANO DE JEAN WATSON.....	27
2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	28
2.3.1.	INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	28
2.3.2.	CARACTERÍSTICAS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL....	28
2.3.3.	DIMENSIONES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	29
2.3.4.	DESEMPEÑO LABORAL.....	32
2.3.5.	CARACTERÍSTICAS DEL DESEMPEÑO LABORAL.....	32
2.3.6.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL.....	33
2.3.7.	NIVELES DEL DESEMPEÑO LABORAL.....	34
2.4.	HIPÓTESIS.....	34
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL.....	34
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	35
2.5.	VARIABLES.....	36
2.5.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE.....	36
2.5.2.	VARIABLE DEPENDIENTE.....	36
2.5.3.	VARIABLES SECUNDARIAS.....	36
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	37
CAPÍTULO III.....		41
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		41
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	41
3.1.1.	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.....	41
3.1.2.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	41
3.1.3.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	42
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	42
3.2.1.	POBLACIÓN.....	42
3.2.2.	MUESTRA.....	43
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS....	43
3.3.1.	PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	43
3.3.2.	VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	46

3.4. TÉCNICA PARA EL ANÁLISIS INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	48
.....	48
3.4.1. RECOLECCIÓN DE DATOS.....	48
3.4.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS.....	50
3.4.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	50
3.5. ASPECTOS ÉTICOS.....	51
CAPÍTULO IV.....	53
RESULTADOS.....	53
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS.....	53
4.2. CONTRASTACIÓN Y PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	58
CAPÍTULO V.....	64
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	64
4.3. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS.....	64
CONCLUSIONES.....	69
RECOMENDACIONES.....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	72
ANEXOS.....	79

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características sociodemográficas de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de Huánuco 2021. (n = 82) .....	53
Tabla 2. Características laborales de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de Huánuco 2021. (n = 82) .....	54
Tabla 3. Dimensiones de la inteligencia emocional de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de Huánuco 2021. (n = 82) .....	55
Tabla 4. Inteligencia emocional de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de Huánuco 2021. (n = 82) .....	56
Tabla 5. Desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de Huánuco 2021. (n = 82) .....	57
Tabla 6. Relación entre la inteligencia emocional en el manejo de la autoconciencia y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de Huánuco 2021. (n = 82) .....	58
Tabla 7. Relación entre la inteligencia emocional en el manejo del autocontrol y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de Huánuco 2021. (n = 82) .....	59
Tabla 8. Relación entre la inteligencia emocional en el manejo de la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de Huánuco 2021. (n = 82) .....	60
Tabla 9. Relación entre la inteligencia emocional en el manejo de la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de Huánuco 2021. (n = 82) .....	61
Tabla 10. Relación entre la inteligencia emocional en el manejo de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de Huánuco 2021. (n = 82) .....	62
Tabla 11. Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de Huánuco 2021. (n = 82) .....	63

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	80
ANEXO 2. INSTRUMENTOS ANTES DE LA VALIDACIÓN.....	86
ANEXO 3. INSTRUMENTOS DESPUÉS DE LA VALIDACIÓN.....	91
ANEXO 4. CONSENTIMIENTO INFORMADO .....	91
ANEXO 5. CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN .....	98
ANEXO 6. DOCUMENTO SOLICITANDO PERMISO PARA EJECUCIÓN DE ESTUDIO.....	98
ANEXO 7. DOCUMENTO DE AUTORIZACIÓN DEL ÁMBITO DE ESTUDIO .....	104
ANEXO 8. BASE DE DATOS.....	105
ANEXO 9. CONSTANCIA DE REPORTE DE TURNITIN .....	109

## RESUMEN

**Objetivo** Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de Huánuco. **Método.** Investigación de enfoque cuantitativo, de tipo analítica, observacional, transversal y diseño correlacional realizado en 82 trabajadores asistenciales empleando como instrumentos una escala de inteligencia emocional y una escala de evaluación de desempeño laboral. El análisis inferencialmente fue realizado con el estadístico Chi Cuadrado de independencia con una probabilidad de error máximo del 5,0% ( $p < 0,05$ ).

**Resultados.** Al valorar la inteligencia emocional de los trabajadores asistenciales se encontró que 64,6% tuvieron una inteligencia emocional alta y 35,4% mostraron una inteligencia emocional media; en cuanto al desempeño laboral, 59,8% de trabajadores presentaron un desempeño laboral alto y 40,2% un desempeño laboral bajo. Inferencialmente, el contraste estadístico de hipótesis evidenció que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores en estudio [ $X^2 = 8,887$ ;  $p = 0,003$ ]; y en cuanto a las dimensiones de estudio se halló que la inteligencia emocional en el manejo de la autoconciencia ( $p = 0,010$ ); autocontrol ( $p = 0,007$ ); motivación ( $p = 0,000$ ); empatía ( $p = 0,001$ ) y relaciones interpersonales ( $p = 0,004$ ) mostraron relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores participantes del estudio. **Conclusiones.** Existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de Huánuco, se acepta la hipótesis de estudio en esta investigación.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, Desempeño Laboral, Trabajadores Asistenciales, recursos humanos, emergencia sanitaria.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the relationship between emotional intelligence and the work performance of C.S. Aparicio Pomares de Huánuco's healthcare workers. **Methods:** Quantitative, analytical, observational, cross-sectional and correlative design research in 82 healthcare workers using an emotional intelligence scale and a work performance evaluation scale as instruments. The inferential analysis was performed with the Chi Square independence statistic with a maximum error probability of 5.0% ( $p < 0,05$ ). **Results** When assessing the emotional intelligence of healthcare workers, it was found that 64.6% had a high emotional intelligence and 35.4% showed an average emotional intelligence; in terms of work performance, 59.8% of workers had a high work performance and 40,2% a high work performance. Inferentially, the statistical contrast of hypothesis showed that there is a significant relationship between emotional intelligence and the work performance of the workers in study [ $X^2 = 8,887$ ;  $P = 0,003$ ]; and in terms of study dimensions, we found that emotional intelligence in the management of self-consciousness ( $p = 0,010$ ); self-control ( $p = 0,007$ ); motivation ( $p = 0,000$ ); empathy ( $p = 0,001$ ) and interpersonal relations ( $p = 0,004$ ) showed a significant relationship with the work performance of the workers participating in the study **Conclusions:** There is a relationship between emotional intelligence and the work performance of the healthcare workers of C.S. Aparicio Pomares de Huánuco, the hypothesis of study is accepted in this research.

**Key words:** Emotional Intelligence, Work Performance, Healthcare Workers, human resources, health emergency.

# INTRODUCCIÓN

En la actualidad los recursos humanos son un componente importante en el ámbito sanitario siendo los pilares de los establecimientos de salud en el marco de una crisis de emergencia sanitaria por una pandemia que azota al mundo y en la que deben tener la inteligencia emocional necesaria para brindar una atención de la calidad a la población usuaria<sup>1</sup>.

Es por ello que la inteligencia se convierte en un factor clave en el desarrollo del personal de salud pues permite que tengan la capacidad de manejar sus emociones, tener interrelaciones y contribuir al logro de las metas institucionales e indicadores sanitarios<sup>2</sup>.

Sin embargo, cuando el personal de salud tiene una baja inteligencia emocional no es capaz mantener una comunicación asertiva, teniendo una baja motivación y siendo vulnerables a presentar periodos de estrés que tiene un impacto negativo en su desempeño laboral<sup>3</sup>.

Por ello el presente este estudio se efectúa buscando identificar la relación que se establece entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de Huánuco durante el año 2021; siendo relevante porque permite vislumbrar cómo se está manifestando estas variables en el personal de salud brindando información consistente a sus autoridades administrativas para el establecimiento de medidas y programas capacitación institucional dirigidas a mejorar la inteligencia emocional y desempeño de los trabajadores.

Por consiguiente, se presenta este estudio clasificado en cinco capítulos secuenciales cuyo capítulo 1 está enfocado a describir los aspectos relacionados al problema de análisis y los objetivos trazados en la investigación; el capítulo 2 expone los modelos teóricos, antecedentes y definiciones conceptuales del estudio; el capítulo 3 incluye el abordaje metodológico de la investigación; el capítulo 4, describe los resultados descriptivos de las variables de análisis con la prueba de hipótesis estadísticas y el capítulo 5 abarca la discusión de los resultados considerados significativos; al final se presentan las conclusiones de la investigación, recomendaciones, los autores citados y los anexos.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Las instituciones de salud enfrentan de manera permanente la necesidad de mejorar el desempeño de sus trabajadores buscando que sean competentes en el manejo de sus emociones y relaciones interpersonales para dar una atención de calidad a los usuarios<sup>4</sup>.

En este contexto, adquiere relevancia el concepto de inteligencia emocional que según Mesa<sup>5</sup> representa la capacidad que tiene el personal de salud de manejar adecuadamente sus emociones y utilizarlas productivamente para mejorar su desempeño laboral, siendo importante su aplicación en el ámbito sanitario.

Pese a la importancia de la inteligencia emocional, Vásquez<sup>6</sup> señala que esta no es desarrollada adecuadamente en el personal de salud, pues muchas veces no logran controlar sus estados emocionales que los hace vulnerables a presentar periodos de estrés que causa una disminución en su rendimiento laboral y la calidad de atención sanitaria.

Mantilla y Vargas<sup>7</sup> indican que esta realidad es evidenciada en la mayoría de entidades sanitarias donde los trabajadores asistenciales no son capaces de manejar sus emociones, mostrando expresiones de insatisfacción y tensión que les causa estrés laboral, generando un clima de trabajo hostil que afecta su desempeño en el trabajo.

En este sentido Gonzales y Sánchez<sup>8</sup> afirman que las circunstancias de pandemia sanitaria que atraviesan actualmente los trabajadores asistenciales de salud hacen que sean vulnerables a desarrollar periodos de estrés laboral que afecta su inteligencia emocional y que influye en la disminución de su rendimiento laboral.

Al respecto, Zarate<sup>9</sup> señala que la pandemia de la Covid 19 ha impactado negativamente en el estado emocional de los trabajadores de salud generando que estos experimenten sentimientos negativos de temor,

incertidumbre, irritabilidad, ansiedad y estrés que dificultan un adecuado manejo de las relaciones interpersonales afectando su desempeño en el ámbito laboral.

Huarcaya<sup>10</sup> refiere que los trabajadores asistenciales a la salud han sido el grupo ocupacional más afectado por la pandemia de la Covid 19 siendo su salud emocional seriamente debilitada pues un estudio demostró que más del 60,0% profesionales de salud tuvieron problemas de ansiedad y estrés que afectaba su desempeño en el trabajo.

En esta perspectiva, Marquina<sup>11</sup> señala que un inadecuado clima organizacional, la despersonalización, una baja autoestima, falta de empatía, autocontrol y el estrés laboral son los principales factores que afectan la inteligencia emocional de los trabajadores de la salud causando efectos negativos en su desempeño laboral.

Yábar<sup>12</sup> sostiene que la magnitud de este problema álgido en el sector salud se refleja en los resultados de diversas investigaciones que analizan la influencia que ejerce la inteligencia emocional en el desempeño de los trabajadores incidiendo en su productividad laboral y la calidad de atención a la población usuaria.

Moral<sup>13</sup> en su estudio presentado en España halló que 32,5% de trabajadores asistenciales mostraron una inteligencia emocional media causando un inadecuado manejo de sus emociones y tenía impacto negativo en sus niveles de satisfacción laboral.

En Ecuador, Onofre<sup>14</sup> en su estudio efectuado en el 2021 evidenció que 47,0% de trabajadores de la salud mostraron un estrés alto que afectaba su nivel de motivación para realizar adecuadamente su trabajo y dificultaba el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En el Perú, Ustua<sup>15</sup> afirma que los centros de salud presentan deficiencias en la adaptación de los trabajadores asistenciales debido a que muchas veces no existen canales entre las áreas de trabajo, y en el caso de que existan, no pueden expresar adecuadamente sus problemas y emociones afectando su desempeño laboral.

Esta realidad se evidencia en el estudio realizado por Torres<sup>16</sup> en la ciudad de Pucallpa que reflejó que 67,2% de trabajadores presentó una inteligencia emocional media que dificultaba un manejo adecuado de sus emociones causando diversos niveles estrés que afectaba su productividad y la atención que se brindaba a los usuarios.

Chunque<sup>17</sup> en su estudio efectuado en un centro de salud de Cajamarca encontró que 58,0% de trabajadores mostraron una alta inteligencia emocional teniendo 57,0% de ellos un buen desempeño laboral, demostrando la correspondencia entre estas variables.

En Sullana, Gallo<sup>18</sup> encontró que la baja comunicación entre los miembros del grupo de trabajo, la falta de empatía y el inadecuado manejo de las emocionales causaron más del 50,0% de conflictos organizacionales y que afectaba su rendimiento laboral.

En el ámbito local, Cruz<sup>19</sup> en su estudio hecho en un hospital materno infantil de Huánuco evidenció que los trabajadores asistenciales que tenían dificultades al manejar sus emociones fueron más propensos a desarrollar estrés laboral que es responsable de más del 40,0% de problemas que se presentan en esta entidad sanitaria.

Asimismo, Ramos<sup>20</sup> en su investigación desarrollada en un centro de salud de Huánuco halló que una inadecuada inteligencia emocional fue la principal causante de que un 78,0% de trabajadores asistenciales tuvieran niveles moderados de estrés laboral, que causaba conflictos en sus ambientes de trabajo afectando su productividad laboral.

Carmona et al<sup>21</sup> afirman que el bajo nivel de desarrollo de la inteligencia emocional en los trabajadores asistenciales provoca que estos estén emocionalmente inestables no siendo capaces de manejar los conflictos que se presentan en el ambiente de trabajo causando que presenten problemas de estrés laboral que afecta su desempeño laboral.

Frente a esta problemática, el Ministerio de Salud (MINSA)<sup>22</sup> en el marco de sus competencias de rectoría en el sector salud implementó un plan estratégico denominado: “Plan Nacional de Formación y Desarrollo de Capacidades de los Recursos Humanos en Salud” donde se establecen

directivas orientadas a mejorar el desempeño de los trabajadores asistenciales promoviendo su salud física o emocional como medio de mejora de la calidad de atención en salud.

Asimismo, Pinilla<sup>23</sup> resalta la importancia del uso de las habilidades blandas como un requisito importante para conseguir que los trabajadores del sector de salud mejoren sus niveles de inteligencia emocional y puedan realizar una labor eficaz en sus áreas de trabajo contribuyendo al aumento de su productividad laboral y el logro de los objetivos estratégicos e institucionales.

En este sentido durante las prácticas profesionales realizadas en el C.S. Aparicio Pomares de la ciudad de Huánuco se ha podido evidenciar que alguno de los trabajadores que laboran en esta institución muestran un manejo inadecuado de sus emociones pues se les puede observar irritables, tensos, insatisfechos y disconformes con el trabajo que realizan provocando que tengan problemas de estrés laboral que afecta su desempeño laboral e influye en la atención a los usuarios.

Esto se puede apreciar en que hay ocasiones en que no aplican la empatía en la atención de los usuarios, tratándoles con desgano, indiferencia y desinterés no preocupándose por satisfacer sus necesidades de salud, mostrando además un inadecuado manejo de sus relaciones interpersonales que se manifiesta en discrepancia con los colegas de trabajo que son subsanadas oportunamente pero que, en cierta medida, tienden a afectar el clima laboral de la institución y dificultan el cumplimiento de los indicadores sanitarios.

En base a la situación problemática presentado se vio por conveniente efectuar este estudio buscando identificar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de Huánuco 2021.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de Huánuco 2021?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

1. ¿Cuáles son las características generales de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares?
2. ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional en el manejo de la autoconciencia y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares?
3. ¿Cuál es la relación que se manifiesta entre la inteligencia emocional en el manejo del autocontrol y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares?
4. ¿Cuál es la relación que se establece entre la inteligencia emocional en el manejo de la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares?
5. ¿Cuál es la relación que se presenta entre la inteligencia emocional en el manejo de la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares?
6. ¿Cuál es la relación que se presenta entre la inteligencia emocional en el manejo de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares?

### **1.3. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de Huánuco 2021.

#### **1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Describir las características generales de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares
2. Identificar la relación entre la inteligencia emocional en el manejo de la autoconciencia y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares.
3. Establecer la relación que se manifiesta entre la inteligencia emocional en el manejo del autocontrol y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares.
4. Analizar la relación que se establece entre la inteligencia emocional en el manejo de la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares.
5. Evaluar la relación que se presenta entre la inteligencia emocional en el manejo de la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares.
6. Identificar relación que se presenta entre la inteligencia emocional en el manejo de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares.

#### **1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

##### **1.5.1. A NIVEL TEÓRICO**

Este trabajo de investigación permite proporcionar nuevos aportes teóricos que ayudan a analizar y comprender la influencia que ejerce la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores del ámbito sanitario aportando al conocimiento científico de esta problemática constituyéndose en un antecedente de referencia teórica para la realización de futuros estudios que analicen la relación de estas variables en el personal de los establecimientos de salud de la región Huánuco.

### **1.5.2. A NIVEL PRÁCTICO**

Este estudio representa un aporte importante en la identificación de esta problemática en el ámbito sanitario perteneciendo a la línea de investigación de “Promoción de la salud y prevención de las enfermedades” porque la promoción de la salud mental de los trabajadores asistenciales constituye un aspecto importante para el fortalecimiento de su inteligencia emocional y la mejora de su desempeño laboral en su área de trabajo.

En esta perspectiva, la relevancia práctica de este trabajo de investigación radica en que permite realizar un adecuado diagnóstico situacional de esta problemática en el ámbito de estudio resaltándose que los resultados presentados pueden ser considerados por el director y autoridades administrativas del C.S. Aparicio Pomares para la implementación de programas estratégicos que permitan fortalecer la inteligencia emocional de los trabajadores de esta institución y mediante ello mejorar su desempeño laboral en la atención de la población usuaria y la cobertura de los indicadores sanitarios.

### **1.5.3. A NIVEL METODOLÓGICO**

Este estudio fue relevante metodológicamente porque se aplicaron técnicas cuantitativas en la medición de las variables de estudio aplicando instrumentos válidos y confiables que garantizaron una adecuada evaluación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores en estudio, al mismo tiempo en que se constituye en una fuente de referencia metodológica para la realización de estudios que se interesen por continuar analizando la temática abordada en esta investigación.

## **1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

En este estudio las limitantes estuvieron relacionadas con el acceso a la muestra de análisis por la poca colaboración que mostraron algunos trabajadores para participar de la recolección de datos debido a su recargada

agenda laboral que les impedía responder las preguntas planteadas en los instrumentos de medición, que fue subsanado entregándoles las encuestas para que se lo lleven a su domicilio y puedan llenarlo con calma en su momento libre procediendo a recogerlo después; también se resalta que el tamaño de la muestra analizada por no permite la inferencialización de los resultados los cuales son válidos únicamente para los trabajadores encuestados en esta investigación.

### **1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Este estudio fue viable técnicamente porque se tuvo el apoyo del director del C.S. Aparicio Pomares quien brindó las facilidades necesarias para la ejecución de la investigación; contando con personas capacitadas en aplicación de instrumentos de medición y teniendo los recursos logísticos necesarios para cubrir los costos operativos de todas las etapas de este trabajo de investigación.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

En Quito, Ecuador, 2021, Onofre<sup>14</sup> realizó la investigación que llevo el título: “Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas”; proponiéndose identificar la influencia que ejerce el estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de esta entidad hospitalaria; siendo un estudio analítico, prospectivo, transversal en una muestra no probabilística de 40 trabajadores aplicando como instrumentos de medición una escala de estrés laboral y cuestionario de desempeño laboral; sus resultados evidenciaron que 47,0% de trabajadores presentaron un estrés alto, 37,0% estrés moderado y 16,0% estrés alto; en cuanto a la valoración del desempeño laboral, 37,5% tuvo un desempeño satisfactorio, 35,0% presentaron un muy buen desempeño y 27,5% mostraron un excelente desempeño laboral; identificando además que la inteligencia emocional es un factor que incide en el estrés laboral de los trabajadores; evidenciando como conclusión de estudio que el estrés laboral ejerce influencia significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad hospitalaria.

En Asturias, España, 2018 Moral<sup>13</sup> efectuó el estudio que tuvo como título: “Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles” proponiéndose comprobar la relación que se establece entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, efectuando una investigación cuantitativa, transversal, analítica en 214 trabajadores, aplicando como instrumento un cuestionario de inteligencia emocional y una escala de satisfacción laboral para la medición de las variables; mostrando sus resultados que 64,2% alcanzaron una alta inteligencia emocional, 32,5% presentaron inteligencia emocional media

y 3,3% una baja inteligencia emocional; en cuanto la satisfacción laboral, 60,4% tuvieron satisfacción alta y 39,6% presentaron una baja satisfacción laboral; concluyendo que la inteligencia emocional influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores.

En Antioquía, Colombia, 2016, Rojas<sup>24</sup> desarrolló el estudio que tuvo como título: “La inteligencia emocional en los empleados que prestan servicios a los usuarios del Hospital Germán Vélez Gutiérrez del municipio de Betulia”; buscando la inteligencia emocional de los trabajadores de esta entidad hospitalaria; efectuando un estudio descriptivo observacional con diseño descriptivo simple realizado en 25 trabajadores evaluados con una escala de inteligencia emocional; reflejándose los siguientes resultados: 80,0% de trabajadores mostraron una buena inteligencia emocional, 12,0% una inteligencia emocional desarrollada y 8,0% tuvieron una inteligencia emocional por mejorar; asimismo identificó que 84,0% tuvieron un nivel bueno de desarrollo de la asertividad; 60,0% mostraron un buen autoconcepto, 56,0% presentaron un buen nivel de desarrollo de la autorrealización y 92,0% mostraron un buen manejo de su capacidad de independencia; concluyendo que la mayoría de trabajadores mostraron un buen nivel de inteligencia emocional.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

En Lima, Perú, 2021, Ustua<sup>15</sup> efectuó la investigación: “Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores del C.S. Metropolitano” proponiéndose encontrar la relación que se manifiesta entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores; la metodología de este estudio fue de tipo descriptivo correlacional realizado en 37 trabajadores de esta entidad sanitaria, aplicando en el recojo de información un cuestionario de desempeño laboral e inteligencia emocional; evidenciando sus resultados que 57,3% presentó una inteligencia emocional alta, 36,2% inteligencia emocional media y 6,5% inteligencia emocional baja; respecto al desempeño laboral, sus hallazgos evidenciaron que 53,4% tuvo un buen desempeño, 42,4%

desempeño regular y evidenció 4,2% un mal desempeño laboral; sus conclusiones establecieron que existe relación entre la inteligencia emocional de los trabajadores y su desempeño laboral en su ambiente de trabajo, evidenciando también que la motivación, empatía y relaciones interpersonales se asociaron estadísticamente con el desempeño laboral de los trabajadores.

En Ucayali, Perú, 2021, Torres et al<sup>16</sup> publicaron el estudio que tuvo como título: “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de salud de hospital público de Pucallpa”, proponiéndose establecer la relación que se manifiesta entre la inteligencia emocional y el desempeño que los trabajadores tienen en su ambiente laboral; su investigación fue tipo observacional prospectiva transversal en 125 trabajadores evaluados con un cuestionario que mide la inteligencia emocional y desempeño laboral de sus trabajadores; reflejando sus reportes que de la totalidad de trabajadores encuestados, 67,2% tuvo inteligencia emocional media, 28,0% inteligencia emocional alta y 4,8% inteligencia emocional baja; al valorar el desempeño laboral, 70,4% tuvo buen desempeño, 19,2% desempeño excelente y 10,4% desempeño deficiente; estableciendo como conclusión de estudio que la inteligencia emocional tiene impacto significativo en el desempeño de los trabajadores en la entidad hospitalaria.

En Cajamarca, Perú, 2021, Chunque<sup>17</sup> efectuó la tesis que tuvo como título: “Inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal que labora en un centro de salud de nivel 1 – IV” buscando establecer la relación entre las variables inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal que trabaja en un establecimiento de salud; realizando una tesis de metodología cuantitativa, correlacional, analítico en 60 trabajadores aplicando como instrumentos una escala de desempeño laboral y una encuesta de estado de ánimo; reflejando sus resultados que 58,0% de trabajadores tuvieron una alta inteligencia emocional, 25,0% presentaron inteligencia emocional media y 17,0% mostró una inteligencia emocional baja; y en la valoración del desempeño laboral, 57,0% tuvieron un buen desempeño laboral, 27,0%

presentó un desempeño laboral medio y 16,0% mostró un desempeño bajo; cuyo procesamiento estadístico evidenció como conclusión que la inteligencia emocional tuvo una relación de correspondencia con el desempeño laboral en el personal de salud.

En Arequipa, Perú, 2021, Mantilla y Vargas<sup>7</sup> efectuaron el estudio: “Inteligencia emocional y desempeño laboral en enfermeros(as) de la Clínica San Juan de Dios”, planteándose establecer relación entre las variables inteligencia emocional y el desempeño de los enfermeros(as) de una entidad sanitaria privada; la metodología de este estudio fue de tipo analítica correlacional efectuado en una muestra de 42 enfermeras que categóricamente fueron evaluadas con una escala de inteligencia emocional y un cuestionario de desempeño laboral; mostrando sus reportes que 73,2% de trabajadores obtuvieron una inteligencia emocional alta y 26,8% mostraron una inteligencia emocional media; en cuanto a la valoración del desempeño laboral, 76,8% mostraron un buen desempeño laboral y 23,3% un desempeño regular; confirmando su hipótesis de análisis y estableciendo como conclusión que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de las enfermeras de esta entidad sanitaria privada.

En Sullana, Perú, 2019, Gallo<sup>18</sup> efectuó el estudio: “Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita”; planteándose determinar la relación que se manifiesta entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral; para cumplir ello efectuó una investigación básica, correlacional, asociativa en 60 trabajadores evaluados con un cuestionario que mide la inteligencia emocional y otro que valora el desempeño laboral; sus resultados mostraron que 93,3% de trabajadores presentaron una inteligencia emocional alta y 6,7% inteligencia emocional baja; respecto al desempeño laboral, 80,0% mostró desempeño alto y 20,0% desempeño laboral; los resultados de su prueba de hipótesis evidenció como conclusión de estudio que existe una alta relación positiva ascendente entre la inteligencia emocional y el desempeño de los trabajadores de un centro de salud.

### 2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

En Huánuco, Perú, 2019, Cruz<sup>19</sup> realizó la investigación: “Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari”; proponiéndose establecer la relación que se produce entre la inteligencia emocional percibida y la satisfacción laboral de los profesionales de Enfermería de esta institución hospitalaria; su investigación fue de tipo analítica correlacional efectuada en una población muestral de 44 enfermeras evaluadas categóricamente con una escala de inteligencia emocional y un cuestionario de satisfacción laboral; cuyo procesamiento de resultados evidenció que 93,2% tuvieron una adecuada inteligencia emocional, 4,5% mostró una inteligencia emocional alta y 2,3% presentaron una baja inteligencia emocional; al evaluar la satisfacción laboral, 95,5% tuvo satisfacción moderada, 2,3% estuvieron satisfechos y la misma proporción se percibieron insatisfechos laboralmente; su procesamiento de resultados arrojó como conclusión de estudio que la inteligencia emocional influye de manera significativa en la satisfacción laboral del personal de Enfermería.

En Huánuco, Perú, 2019, Mendoza<sup>25</sup> realizó la investigación: “Inteligencia emocional de los profesionales nombrados del Hospital Carlos Showing Ferrari – II E”; proponiéndose identificar el nivel de inteligencia emocional de los profesionales nombrados de esta entidad hospitalaria; realizando un estudio cuantitativo, no experimental, de nivel y diseño descriptivo simple en 43 trabajadores nombrados que respondieron las preguntas formuladas en un inventario de inteligencia emocional; reflejando sus reportes que 53,0% de trabajadores mostraron una inteligencia emocional desarrollada, 35,0% presentó una buena inteligencia emocional y 12,0% tuvo una inteligencia emocional por mejorar; en cuanto a las dimensiones, 49,0% tuvo estado de ánimo muy desarrollado; 51,0% presentó un manejo de estrés muy desarrollado, 53,0% tuvo un componente interpersonal muy desarrollado; concluyendo que los trabajadores nombrados de la

entidad hospitalaria en estudio mostró una inteligencia emocional muy desarrollada.

En Huánuco, Perú, 2017, Ramos<sup>21</sup> desarrolló el estudio que llevó como título: “Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de salud que trabajan en el C.S. Perú Corea” planteándose el propósito de relacionar el nivel de estrés con el desempeño del personal de salud; el estudio fue de tipo correlacional con diseño analítico efectuado en 41 trabajadores de este establecimiento de salud, evaluados con una escala de valoración del estrés laboral y un cuestionario de desempeño laboral, reflejando sus resultados que 78,0% tuvieron un nivel medio de estrés laboral y 22,0% tuvieron un estrés laboral bajo; en cuanto al desempeño laboral, 58,5% lo valoraron como excelente y 41,0% como regular; concluyendo luego del procesamiento inferencial de los resultados que el nivel de estrés afecta el desempeño laboral de los profesionales de la salud en sus ambientes de trabajo,

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. MODELO DE LAS COMPETENCIAS EMOCIONALES DE GOLEMAN**

Bisquerra y Pérez<sup>26</sup> señalan que este modelo teórico postula que las personas tienen la capacidad de desarrollar diversas competencias que le permiten controlar sus emociones para el cuidado de sí mismos y de las personas que se encuentran en su entorno, afirmando que esto tiene una repercusión directa en el desempeño de los trabajadores en sus organizaciones de trabajo.

En este sentido García y Giménez<sup>27</sup> indican que Goleman postula que el desarrollo de la inteligencia emocional pasa por cuatro fases: la primera es la autoconciencia, donde se reconoce los recursos internos identificando las sensaciones y estados emocionales propios; la segunda fase es el autocontrol, en el que se realiza el manejo de los impulsos internos y obligaciones para pasar a la etapa de conciencia social, donde

se reconoce las necesidades y sentimientos de las personas que están en el entorno y finalmente llegar a la etapa del control de las relaciones donde se construyen vínculos y redes de soporte social para comunicarse adecuadamente con las personas de su entorno.

El modelo teórico de Goleman aportó a esta investigación porque permitió conocer las etapas de desarrollo y fortalecimiento de la inteligencia emocional y su influencia en el desempeño de los trabajadores asistenciales de la entidad sanitaria en estudio.

## **2.2.2. MODELO DE LOS CUATRO PILARES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Luzuriaga<sup>28</sup> señalan que el desarrollo y consolidación de la inteligencia emocional se fundamente en el análisis de cuatro pilares fundamentales, que son muy importantes para el desarrollo integral de las personas en su proyecto de vida, los cuales se describen a continuación.

En primer lugar, Correa y Samame<sup>29</sup> manifiestan que se encuentra el conocimiento emocional, donde se crea un espacio de eficiencia personal y confianza, mediante la honestidad emocional; en segundo lugar se encuentra la aptitud emocional, que es el pilar donde se forma la autenticidad del individuo; el tercer pilar es la profundidad emocional, donde se exploran las maneras de conformar la vida y el cuarto pilar es la alquimia emocional que implica reconocer las frecuencias de las emociones para producir una transformación en la conducta.

En consecuencia, Justo<sup>30</sup> afirma que el primer pilar de este modelo teórico contribuye al conocimiento emocional y crea un espacio de gran confianza, el segundo pilar crea un fuerte sentido de inspiración, el tercer pilar forma el carácter y genera la creatividad; y el cuarto pilar, amplía la capacidad de encontrar soluciones concretas a los problemas presentados.

Este modelo se relaciona con este estudio pues permite identificar los pilares que forman parte del desarrollo de la inteligencia emocional de los trabajadores asistenciales del C.S Aparicio Pomares y que influyen en su desempeño en el área de trabajo.

### **2.2.3. TEORÍA DEL CUIDADO HUMANO DE JEAN WATSON**

Según Mantilla y Vargas<sup>7</sup> la teoría propuesta por Watson es el modelo enfermero que más se adapta al análisis del componente emocional de las personas; señalando que el personal de salud que reciben una adecuada educación emocional se inspiran, motivan e interesan por las demás personas, resaltando la importancia de la gestión de las emociones en la atención sanitaria.

Al respecto, Izquierdo<sup>31</sup> afirma que la teoría del cuidado humano enlaza la práctica de la atención sanitaria con el área emocional tanto del paciente que recibe los cuidados como del personal de salud que los proporciona, a través de un proceso de relación transpersonal donde se intercambian vivencias y emociones, necesitando para ello de un alto nivel de empatía que facilita la atención a los usuarios mediante la confianza y el intercambio asertivo de ideas.

En este sentido, Aguilar y Leonardo<sup>32</sup> sostienen que, desde la perspectiva de Watson, la inteligencia emocional le permite al personal de salud desarrollar su conciencia de los sentimientos, emociones y necesidades que son reconocidas en los usuarios que les permite tener la capacidad emocional para idear estrategias de persuasión en la atención de los pacientes y manejar adecuadamente los conflictos; partiendo de la premisa que las relaciones interpersonales están facilitadas por un alto nivel de inteligencia emocional.

La teoría de Watson aportó a este estudio porque permitió conocer que la inteligencia emocional es un aspecto importante en la atención sanitaria porque permite fortalecer las relaciones interpersonales con los usuarios y demás integrante de su ambiente de trabajo que repercute en su desempeño laboral.

## **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

### **2.3.1. INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Dueñas<sup>33</sup> afirma que es la disposición mental por la cual las personas tienen la capacidad de tomar las riendas de sus impulsos emocionales para poder comprender los sentimientos de las personas que están a su alrededor y manejar adecuadamente las relaciones interpersonales.

Moreno<sup>34</sup> afirma que este constructo puede ser considerado como la habilidad que tiene cada persona de poder manejar sus emociones y expresarlas adecuadamente en su interacción con las personas que se encuentran a su alrededor.

Cruzalegui et al<sup>35</sup> consideran que es la habilidad que poseen las personas de poder manejar sus emociones, distinguiendo entre ellas, para reconocerlas de manera idónea y diferenciarlas en su interacción con las demás personas.

Trujillo y Rivas<sup>36</sup> afirman que constituye la habilidad y capacidad que tienen los individuos de poder expresar y manejar adecuadamente sus sentimientos, emociones y comprender las emociones de otras personas para mantener adecuadas relaciones interpersonales.

### **2.3.2. CARACTERÍSTICAS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Según Mantilla y Vargas<sup>7</sup> la inteligencia emocional se caracteriza porque en el área intrapersonal de las personas forma una perspectiva real de sí mismas, brindando las pautas para superar las diversas circunstancias que se presentan en su vida cotidiana, teniendo la capacidad de reflexionar sobre sus metas y cumplirlas adecuadamente; dando la capacidad de identificar sus fortalezas y oportunidades para comprender sus limitaciones y superarlas.

En cuanto al área interpersonal Abarca et al<sup>37</sup> señalan que se caracteriza porque entiende a las personas, incentivando su trabajo y cooperación con cada una de ellas, por la cual se tiene la capacidad de

motivar a otras personas en el cumplimiento de sus objetivos comprendiendo sus necesidades e identificando y diferenciando sus temperamentos, estados de ánimo e intenciones

En este sentido Moreno<sup>34</sup> afirma que las personas que desarrollan adecuadamente su inteligencia emocional se caracterizan por saber controlar sus impulsos, tienen un talento innato para la automotivación, controlan sus estados emocionales, toleran la frustración y son capaces de prorrogar las gratificaciones; capacidades que les permiten desempeñarse adecuadamente frente a cualquier situación que se presente en su vida cotidiana.

### **2.3.3. DIMENSIONES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Las dimensiones que se consideran en el análisis de la inteligencia emocional son las siguientes

#### **2.3.3.1. MANEJO DE LA AUTOCONCIENCIA**

Guillén<sup>38</sup> señala que es la habilidad que tienen las personas de conocer y modificar sus sentimientos y emociones dependiendo de la percepción que tengan de sí mismos y de su grado de autoconfianza en la relación que establece con las demás personas.

Alejos y Tello<sup>39</sup> señalan que la autoconciencia hace referencia al conocimiento de nuestras propias emociones y a como ellas afectan a nuestra vida cotidiana

Yabar<sup>12</sup> afirma que es la capacidad que tienen los individuos de conocer cómo se sienten en un determinado momento, teniendo confianza en sí mismos y una noción realista de sus capacidades.

#### **2.3.3.2. MANEJO DEL AUTOCONTROL**

Salcedo y Pérez<sup>40</sup> sostienen que el autocontrol representa la conducción de los impulsos y sentimientos impresionantes; depende de la actividad constante de los centros emocionales con los de tipo ejecutivo en las zonas pre frontal del cerebro,

autodominio, manejo efectivo de las emociones e impulsos perjudiciales.

Canaza et al<sup>41</sup> mencionan que el autocontrol es la capacidad que permite que las personas puedan controlar o redirigir sus impulsos y estados de ánimos; que no permiten que las personas se dejen llevar por las emociones del momento; y puedan controlar sus impulsos frente a una determinada situación.

Yabar<sup>12</sup> conceptualiza esta dimensión de la inteligencia emocional como la habilidad que tienen las personas de manejar sus emociones para que estas faciliten la realización de sus actividades y no dificultarlas; siendo responsables en el cumplimiento de los objetivos personales y laborales, pudiendo recobrase de las tensiones emocionales sin que ello afecte su salud física o mental.

### **2.3.3.3. MANEJO DE LA MOTIVACIÓN**

Bolívar<sup>42</sup> considera que es una actitud positiva que necesitamos para sentirnos mejor, el mismo modo menciona que la automotivación es el manejo de nuestras emociones, y el entusiasmo diario para realizar nuestras actividades de la mejor manera.

Canaza et al<sup>41</sup> mencionan que la motivación es la habilidad que permite que las personas puedan redirigir las emociones hacía un determinado objetivo que permite mantener la motivación y fijar la atención en el cumplimiento de las metas personales y no en las limitaciones o en los obstáculos.

Yabar<sup>12</sup> define está área de la inteligencia emocional como la capacidad que tiene los seres humanos de aplicar sus competencias cognitivas y procedimentales en la consecución de los objetivos organizacionales.

#### **2.3.3.4. MANEJO DE LA EMPATÍA**

Según Guarniz<sup>43</sup> con la empatía se puede comprender: las necesidades de otros, sus sentimientos y preocupaciones; esta experiencia es posible al centrar la atención en la otra persona y no en la nuestra; por eso se considera la empatía como un medio social para mejorar la relación entre las personas.

Al respecto Canaza et al<sup>41</sup> reportan que representa la habilidad que tienen las personas para comprender las emociones de los demás y para tratar a las personas de acuerdo con sus reacciones emocionales.

Yabar<sup>12</sup> señala que este componente de la inteligencia emocional hace referencia a la capacidad que tienen los individuos de identificar cómo se sienten emocionalmente las demás personas, siendo capaces de ponerse en su lugar y analizar la situación desde su perspectiva, permitiendo cultivar las relaciones de afinidad y fortaleciendo las relaciones interpersonales en su ámbito laboral.

#### **2.3.3.5. MANEJO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

Bolívar<sup>42</sup> considera las relaciones interpersonales como las habilidades para cuidar las buenas relaciones con los demás estableciendo que las organizaciones necesitan personas que practiquen el trabajo en equipo y que puedan aportar su máxima capacidad laboral.

Canaza et al<sup>41</sup> establecen que representa la capacidad de manejar y construir relaciones interpersonales duraderas con los demás y encontrar un espacio común en cada ambiente de su vida cotidiana.

Yábar<sup>12</sup> indica que esta dimensión hace referencia a la habilidad que tienen las personas de manejar sus emociones e interpretar de manera adecuada las situaciones que se presentan en su vida cotidiana interactuando sin dificultades con las personas que forman parte de su ambiente laboral y entorno social.

#### **2.3.4. DESEMPEÑO LABORAL**

Pedraza et al<sup>44</sup> consideran que el desempeño laboral como el resultado de la conducta que adoptan los trabajadores frente a las atribuciones, funciones, tareas y labores propias de su cargo laboral, que depende de un proceso de interacción o regulación que se establece entre el trabajador y la institución de trabajo.

Bautista et al<sup>45</sup> indican que el desempeño laboral representa la relación que se manifiesta entre la disponibilidad de recursos y el resultado logrado dentro de la institución; que depende de los objetivos y metas establecidas en la organización de trabajo.

Puig et al<sup>46</sup> afirman que representa la capacidad que tienen los trabajadores de realizar sus deberes, acciones, atribuciones propias de su cargo y funciones laborales propias de su puesto de trabajo.

Orezzoli<sup>47</sup> manifiesta que constituye el nivel de ejecución que ha conseguido el trabajador en la consecución de las metas en un determinado periodo de tiempo dentro de la institución.

Huamani y Santos<sup>48</sup> refieren que el desempeño laboral representa el conjunto de acciones y actividades cotidianas que realizan sus trabajadores en su ambiente de trabajo para poder cumplir de manera eficiente cada uno de los objetivos trazados en su organización laboral.

#### **2.3.5. CARACTERÍSTICAS DEL DESEMPEÑO LABORAL**

Según Castro y Meléndez<sup>49</sup> el desempeño laboral tiene como principales características a la “adaptabilidad” que se refiere a la capacidad que tiene el trabajador de adecuarse a diversas situaciones en su contexto laboral, incluyendo también la “comunicación”, por medio del cual puede expresar sus pensamientos con éxito y la “iniciativa” que incluye la expectativa de que se tendrá un efecto positivo si realiza una determinada acción para conseguir un objetivo propio de su contexto laboral.

Ramos<sup>21</sup> afirma que otras características del desempeño laboral incluye el “conocimiento” que hace referencia al nivel de especialización y competencia que el trabajador muestra en su ambiente laboral; el “trabajo de equipo” que abarca la capacidad que tienen las personas de realizar exitosamente su trabajo en grupos; “desarrollo de habilidades” incluye la capacidad de perfeccionar las capacidades y aptitudes de sus colegas de trabajo.

Vega y Castillo<sup>50</sup> indican que el desempeño laboral también se caracteriza por los “estándares de trabajo” que incluye la capacidad de poder cumplir y superar las metas propuestas por la organización; resaltando además que “potencia el diseño de trabajo” aludiendo a la capacidad de decidir entre la mejor estructura y asociación para conseguir un determinado objetivo; y finalmente permite “maximizar el desempeño”; permitiendo establecer metas para evaluar la consecución de un determinado objetivo de trabajo.

### **2.3.6. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL**

Según Córdova<sup>51</sup> la valoración del desempeño laboral es importante porque proporcionan a los empleadores la oportunidad de evaluar los aportes de su personal de trabajo; permitiendo identificar con precisión la contribución del desempeño individual para asignar los premios y recompensas a los trabajadores.

Al respecto Sánchez<sup>52</sup> manifiesta que la evaluación del desempeño laboral comienza con la planificación, donde se detallan las actividades que se realizarán para conseguir los objetivos estratégicos; luego sigue el compromiso, que se asume y delega a los trabajadores; la iniciativa, donde se transforma las ideas en acciones, y la oportunidad, donde se promueve el trabajo en equipo.

Bautista et al<sup>45</sup> señala que luego se encuentra la calidad del trabajo, donde se especifica la capacidad que tienen los trabajadores de realizar la labor delegada; la confiabilidad, donde se evalúa la capacidad de desempeñarse eficientemente en las actividades laborales y el

acatamiento de la norma que vela por el cumplimiento de las normativas establecidas en la organización.

### **2.3.7. NIVELES DEL DESEMPEÑO LABORAL**

Según Bohórquez et al<sup>53</sup> existen diferentes niveles de compromiso organizacional que están relacionados con el desarrollo individual del compromiso organizacional de los trabajadores en su ambiente de trabajo, que a su vez se clasifican de la siguiente manera:

- a) Desempeño laboral alto:** Paredes y Quiroz<sup>54</sup> afirman que constituye el nivel que se caracteriza por una fuerte aceptación de los valores de la organización y la disposición que predispone para que el trabajador se esfuerce por permanecer dentro de la organización.
- b) Desempeño laboral medio:** Córdova<sup>51</sup> señala que este nivel se caracteriza por una aceptación razonable de los objetivos y valores organizacionales, que incluye la disposición que tiene cada uno de los trabajadores de esforzarse para permanecer en la organización; siendo considerado como un nivel de compromiso promedio.
- c) Desempeño laboral bajo:** López<sup>55</sup> indica que este nivel se caracteriza por la falta de aceptación de los objetivos organizacionales, incluyendo la falta de voluntad para esforzarse por permanecer con la organización donde el trabajador que opera en este nivel debe estar desilusionado de la organización de trabajo.

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

**Hi:** Existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de Huánuco 2021.

**Ho:** No existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de Huánuco 2021.

#### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

**Hi<sub>1</sub>:** Existe relación entre la inteligencia emocional en el manejo de la autoconciencia y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares.

**Ho<sub>1</sub>:** No existe relación entre la inteligencia emocional en el manejo de la autoconciencia y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares.

**Hi<sub>2</sub>:** Existe relación entre la inteligencia emocional en el manejo del autocontrol y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares.

**Ho<sub>2</sub>:** No existe relación entre la inteligencia emocional en el manejo del autocontrol y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares.

**Hi<sub>3</sub>:** Existe relación entre la inteligencia emocional en el manejo de la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares.

**Ho<sub>3</sub>:** No existe relación entre la inteligencia emocional en el manejo de la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares.

**Hi<sub>4</sub>:** Existe relación entre la inteligencia emocional en el manejo de la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares.

**Ho<sub>4</sub>:** No existe relación entre la inteligencia emocional en el manejo de la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares.

**Hi<sub>5</sub>:** Existe relación entre la inteligencia emocional en el manejo de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares.

**Ho5:** No existe relación entre la inteligencia emocional en el manejo de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares.

## **2.5. VARIABLES**

### **2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE**

Inteligencia emocional.

### **2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE**

Desempeño laboral.

### **2.5.3. VARIABLES SECUNDARIAS**

- **Características sociodemográficas.**

Edad, género y grado académico.

- **Características laborales.**

Condición laboral, tiempo de trabajo en la institución y trabajo en otra institución

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIÓN	TIPO DE VARIABLE	VALORES	INDICADOR	ESCALA DE MEDICION	INSTRUMENTO
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>								
Inteligencia emocional	Representa la capacidad que tienen las personas de comprender sus emociones y la de los demás manejando adecuadamente sus relaciones interpersonales.	Capacidad que tienen los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de manejar sus emociones en su ambiente de trabajo en el manejo de la autoconciencia, autocontrol, motivación, empatía y relaciones interpersonales siendo evaluada con una escala y medida como inteligencia emocional alta, media y baja.	Inteligencia emocional general	Categórica Politómica	Alta Media Baja	<b>Alta</b> 70 a 92 puntos <b>Media</b> 47 a 69 puntos <b>Baja</b> 23 a 46 puntos	Ordinal	Escala de inteligencia emocional
			Manejo de autoconciencia	Categórica Politómica	Alta Media Baja	<b>Alta</b> 19 a 24 puntos <b>Media</b> 13 a 18 puntos <b>Baja</b> 6 a 12 puntos	Ordinal	
			Manejo de autocontrol	Categórica Politómica	Alta Media Baja	<b>Alta</b> 16 a 20 puntos <b>Media</b> 11 a 15 puntos <b>Baja</b> 5 a 10 puntos	Ordinal	

			Manejo de la motivación	Categórica Politómica	Alta Media Baja	<b>Alta</b> 13 a 16 puntos <b>Media</b> 9 a 12 puntos <b>Baja</b> 4 a 8 puntos	Ordinal	
			Manejo de la empatía	Categórica Politómica	Alta Media Baja	<b>Alta</b> 13 a 16 puntos <b>Media</b> 9 a 12 puntos <b>Baja</b> 4 a 8 puntos	Ordinal	
			Manejo de las relaciones interpersonales	Categórica Politómica	Alta Media Baja	<b>Alta</b> 13 a 16 puntos <b>Media</b> 9 a 12 puntos <b>Baja</b> 4 a 8 puntos	Ordinal	
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>								
Desempeño laboral	Capacidad que tiene el trabajador para cumplir las funciones propias de su actividad profesional	Capacidad que tienen los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de cumplir sus funciones laborales, siendo medido con una escala y evaluado como desempeño laboral alto, medio y bajo.	Desempeño laboral	Categórica Politómica	Alto Medio Bajo	<b>Alto</b> 61 a 80 puntos <b>Medio</b> 41 a 60 puntos <b>Bajo</b> 20 a 40 puntos	Ordinal	Escala de desempeño laboral

**VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN**

Características socio demográficas	Factores relacionados al contexto social y demográfico de un determinado grupo ocupacional	Características propias del contexto geográfico y social de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares	Edad	Cuantitativa	Fecha de nacimiento	En años	De razón	Cuestionario de características generales
			Género	Categoría Dicotómica	Fenotipo	Masculino Femenino	Nominal	
			Grado académico	Categoría Politémica	Máximo grado de estudios alcanzado	Técnico(a) Licenciado(a) Segunda Especialidad Maestría Doctorado	Ordinal	

Características laborales	Factores relacionados al ámbito laboral de un grupo ocupacional	Conjunto de cualidades propias del contexto laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares.	Condición laboral	Categórica Dicotómica	Condición de trabajo	Nombrado(a) Contratado(a)	Nominal
			Tiempo de trabajo en la institución	Categórica Dicotómica	Años de trabajo en el hospital	En años	De razón
			Trabajo en otra institución	Categórica Dicotómica	Tiene trabajo en otro lugar	Si No	Nominal

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Este apartado del informe de tesis se delimitó considerando la clasificación propuesta por la unidad de investigación del programa académico de Enfermería de la UDH, por lo que, considerando el tipo de intervención, el estudio fue observacional porque las variables de análisis se describieron espontáneamente en su entorno natural sin ninguna forma de manipulación; siendo también de tipo transversal porque las variables inteligencia emocional y el desempeño laboral se midieron una sola vez en los trabajadores en estudio.

Asimismo, según el periodo de planificación, el estudio fue prospectivo porque la información se recolectó en el momento preciso de la aplicación de instrumentos; y según el número de variables, la investigación fue analítica, porque se analizaron dos variables aplicando parámetros estadísticos bivariados para establecer una relación de correspondencia entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares.

##### **3.1.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN**

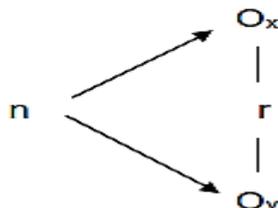
Esta investigación estuvo orientada a representar la problemática identificada en el ámbito de estudio, correspondiendo al enfoque cuantitativo porque se aplicaron paramétricos estadísticos e inferenciales en la medición de las variables de análisis.

##### **3.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

Esta investigación se ubicó dentro del nivel relacional porque tuvo como propósito de análisis establecer la relación que se manifiesta entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de Huánuco.

### 3.1.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Considerando el nivel de investigación, en este estudio se aplicó el diseño correlacional representando en el siguiente esquema:



**Donde:**

- n** : Trabajadores asistenciales.
- O<sub>x</sub>** : Inteligencia emocional.
- O<sub>y</sub>** : Desempeño laboral.
- r** : Relación categórica entre variables.

## 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1. POBLACIÓN

Según datos obtenidos de la oficina de personal del C.S. Aparicio Pomares la población de análisis estuvo conformada por 87 trabajadores asistenciales de este establecimiento de salud; cuya participación en el estudio se delimitó considerando los siguientes criterios de investigación:

#### a) Criterios de inclusión.

En este trabajo de investigación se incluyeron como participantes a los trabajadores asistenciales del Centro de Salud Aparicio Pomares que tuvieron más de seis meses laborando en esta institución y aceptaron participar del estudio firmando facultativamente el consentimiento informado.

#### b) Criterios de exclusión:

En este estudio se excluyeron a 5 trabajadores asistenciales por los siguientes motivos: 3 trabajadores no aceptaron participar de la aplicación de los instrumentos, 1 trabajador estuvo de vacaciones y 1 trabajador tenía licencia por enfermedad.

**c) Criterios de eliminación:**

En este estudio no se eliminó a ningún trabajador porque todos los participantes rellenaron correctamente los instrumentos.

**d) Ubicación de la población en espacio**

El ámbito geográfico donde se realizó la investigación fueron las instalaciones de las diferentes áreas, servicios y consultorios del C.S. Aparicio Pomares de Huánuco.

**e) Ubicación de la población en tiempo**

El horizonte de desarrollo de la investigación estuvo comprendido entre los meses de enero a diciembre del año 2021.

### **3.2.2. MUESTRA**

**a) Unidad de análisis y muestreo:** Trabajadores asistenciales.

**b) Marco muestral:** Registro de trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares.

**c) Población muestral:** En base a las explicaciones previamente expuestas la muestra final de análisis quedó conformada por 82 trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de Huánuco.

**d) Tipo de muestreo:** En la ejecución del estudio no aplicó ninguno método de selección muestral porque se encuestaron a la totalidad de trabajadores del C.S. Pomares que aceptaron ser partícipes de la ejecución del estudio.

## **3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **Técnicas**

En este estudio se aplicó la técnica de la encuesta que permitió obtener información sobre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares.

## Instrumentos

<b>FICHA TÉCNICA N° 1</b>	
1. Técnica	Encuesta
2. Nombre	Cuestionario de características generales.
3. Autor	El instrumento fue de elaboración propia
4. Objetivo	Caracterizar a los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares.
5. Estructura del instrumento	Estructuralmente el instrumento tuvo seis preguntas divididas en dos dimensiones de análisis: características sociodemográficas y laborales con 3 preguntas respectivamente
6. Momento de aplicación.	Después de su turno laboral
7. Tiempo de aplicación.	5 minutos por trabajador asistencial

<b>FICHA TÉCNICA N° 2</b>	
1. Técnica	Encuesta
2. Nombre	Escala de inteligencia emocional
3. Autor	Cruz <sup>19</sup>
4. Objetivo	Identificar la inteligencia emocional de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares.
5. Estructura	El instrumento tuvo 23 ítems estructurados en cinco dimensiones: manejo de la autoconciencia con 6 ítems, manejo del autocontrol con 5 ítems y manejo de la motivación, empatía y relaciones interpersonales con 4 ítems cada una de ellas.
6. Codificación de respuestas	Siempre = 4 puntos. Casi siempre = 3 puntos. A veces = 2 puntos.

	Nunca = 1 punto.
7. Medición instrumento general	<b>Inteligencia emocional</b> Alta = 70 a 92 puntos. Media = 47 a 69 puntos Baja = 23 a 46 puntos
8. edición de instrumento por dimensiones	<b>Manejo de autoconciencia.</b> Alta = 19 a 24 puntos. Media = 13 a 18 puntos Baja = 6 a 12 puntos. <b>Manejo de autocontrol</b> Alta = 16 a 20 puntos. Media = 11 a 15 puntos Baja = 5 a 10 puntos. <b>Manejo de motivación</b> Alta = 13 a 16 puntos. Media = 9 a 12 puntos Baja = 4 a 8 puntos. <b>Manejo de empatía</b> Alta = 13 a 16 puntos. Media = 9 a 12 puntos Baja = 4 a 8 puntos. <b>Manejo de relaciones interpersonales</b> Alta = 13 a 16 puntos. Media = 9 a 12 puntos Baja = 4 a 8 puntos.
9. Momento de aplicación.	Después de su turno laboral
10. Tiempo de aplicación.	10 minutos por trabajador asistencial

<b>FICHA TÉCNICA N° 3</b>	
1. Técnica	Encuesta
2. Nombre	Escala de desempeño laboral.
3. Autor	Gallo <sup>18</sup>

4. Objetivo	Evaluar el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares.
5. Estructura	Este instrumento tuvo 16 ítems con una medición única clasificada en cinco partes: iniciativa, calidad, organización, trabajo en equipo y eficiencia.
6. Codificación de respuestas	Siempre = 4 puntos. Casi siempre = 3 puntos. A veces = 2 puntos. Nunca = 1 punto..
7. Medición instrumento general	<b>Desempeño laboral</b> Alto = 13 a 16 puntos. Medio = 9 a 12 puntos Bajo = 4 a 8 puntos.
8. Momento de aplicación.	Después de su turno laboral
9. Tiempo de aplicación.	10 minutos por trabajador asistencial del C.S. Aparicio Pomares.

### 3.3.2. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

#### a) Validez de contenido por juicio de expertos

Para garantizar el cumplimiento de los criterios de validez cualitativa de los instrumentos de medición, el contenido de la “Escala de inteligencia emocional” y la “Escala de desempeño laboral” fue evaluado por cinco jueces expertos quienes individualmente realizaron la evaluación de cada uno de los ítems asignando la puntuación respectiva a cada uno de ellos según criterios de estructura y forma establecidos por la unidad de investigación de enfermería de la UDH donde además dieron sugerencia específicas para una mejor medición de las variables.

Posteriormente se contrastó las opiniones de los jueces expertos, analizando las coincidencias y discrepancias de cada uno de ellos, realizando las correcciones pertinentes en cada ítem observado para posteriormente volver a efectuar la validación del instrumento hasta que la totalidad de expertos consultados coincidieron en afirmar que ambos instrumentos eran idóneos para medir la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en estudio, firmando la constancia de validación (Ver anexo 5) dando su opinión de aplicabilidad como se resume en este cuadro:

#### **Validez cualitativa por juicio de expertos**

<b>Nº</b>	<b>Nombres y apellidos del experto(a)</b>	<b>Escala de inteligencia emocional</b>	<b>Escala de desempeño laboral</b>
<b>1</b>	Mg. Eler Borneo Cantalicio	Aplicable	Aplicable
<b>2</b>	Mg. Emma Aida Flores Quiñonez	Aplicable	Aplicable
<b>3</b>	Dra. Amelia Leiva Yaro	Aplicable	Aplicable
<b>4</b>	Lic. Bertha Serna Román	Aplicable	Aplicable
<b>5</b>	Lic. Wilmer Espinoza Torres	Aplicable	Aplicable

Fuente: Constancias de validación (Anexo 5)

#### **b) Confiabilidad de instrumentos**

Para cumplir con criterios metodológicos de determinación de confiabilidad estadística de los instrumentos de evaluación de variables el día 28 de abril se aplicó en una prueba piloto en el C.S. PotracanCHA en una muestra intencionada de 10 trabajadores asistenciales en quienes se aplicaron los instrumentos siguiendo los protocolos elaborados para la planificación del estudio.

Este proceso se desarrolló sin inconvenientes teniéndose la participación activa de todos los trabajadores del C.S. PotracanCHA que participaron desde el inicio hasta el final del estudio piloto cuyos indicadores de evaluación permitieron identificar una tasa

de respuesta de 100%, una tasa de respuesta por ítems evaluados 94,6% y una tasa cuantitativa de abandono de 0%.

Prosiguiendo con el proceso de validación cualitativa se utilizó la información recolectada en la prueba piloto para elaborar una matriz de datos en el programa SPSS. 24.0 donde mediante el coeficiente de consistencia de interna del alfa de cronbach se determinó la confiabilidad de ambos instrumentos encontrándose estos resultados:

### **Confiabilidad de instrumentos de medición**

<b>INSTRUMENTOS</b>	<b>KR 20</b>
I. Escala de inteligencia emocional	0.857
II. Escala de desempeño laboral	0.828

**Fuente:** Base de datos prueba piloto.

Estos resultados evidencian que ambos instrumentos tienen un alto valor de confiabilidad estadística haciendo viable su aplicación en el estudio.

## **3.4. TÉCNICA PARA EL ANÁLISIS INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS**

### **3.4.1. RECOLECCIÓN DE DATOS**

La etapa de ejecución del estudio comenzó el 5 de mayo del 2021 presentando, vía mesa de partes del C.S. Aparicio Pomares, un oficio dirigido al director de este establecimiento de salud solicitando la autorización para la ejecución del estudio (Ver Anexo 6), que fue admitido a trámite y teniendo la opinión favorable de los encargados del área administrativa de esta institución se obtuvo el permiso mediante documento emitido el 5 de agosto del 2021 (Ver Anexo 7).

Luego de obtener el permiso, se contactó con la jefatura de personal del C.S. Aparicio Pomares para la identificación de la muestra de análisis, coordinando internamente la modalidad de aplicación de los instrumentos debido a las restricciones gubernamentales impuestas por la pandemia sanitaria de la Covid 19.

Posteriormente se recaudaron los materiales requeridos para la ejecución del estudio y también se buscó el apoyo de dos personas para que se encarguen de la aplicación de los instrumentos, quienes durante los días 9 y 10 de agosto del 2021 recibieron capacitación y asistencia técnica sobre los protocolos a realizar durante la aplicación de los instrumentos y luego de verificar que estaban aptos para desarrollar este proceso sin inconvenientes se programó la fecha de comienzo de aplicación de instrumentos.

En este sentido, el trabajo de campo propiamente dicho empezó el 16 de agosto del 2021, donde el equipo de investigación, debidamente identificado y cumpliendo con los protocolos de bioseguridad como el uso de doble mascarilla, protector facial y alcohol gel para desinfección de las manos, ingresó al establecimiento de salud y con la venia del director del C.S. Aparicio Pomares, se apersonó a las diferentes áreas, servicios y consultorios de esta institución donde, respetando los protocolos de distanciamiento social, ubicaron a cada uno de los trabajadores asistenciales explicando los objetivos de la investigación y solicitando cordialmente su participación en la ejecución del estudio.

Seguidamente a los trabajadores que estuvieron interesados en participar del estudio se le hizo entrega del consentimiento informado para su lectura respectiva y rubricado correspondiente, luego se entregó los instrumentos de investigación para que lo llenen individualmente dándolos un tiempo prudencial para que realicen este proceso para luego retornar a recogerlos verificando que todas las preguntas hayan sido contestadas de manera correcta; finalizando agradeciendo a cada trabajador por la colaboración brindada.

Se repitió este procedimiento hasta completar la muestra planificada en el estudio y una vez logrado este propósito se finalizó el estudio el 31 de agosto del 2021.

### **3.4.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS.**

#### **a) Control de datos**

Se efectuó el control de calidad de cada instrumento aplicado en esta investigación donde se verificó que cumplan con los requisitos requeridos para su procesamiento estadístico pasando todos los instrumentos esta evaluación sin observaciones.

#### **b) Codificación de datos**

La información identificada en los instrumentos de investigación fue codificada numéricamente según los criterios establecidos en la formulación del estudio para posteriormente la base de datos (Ver anexo 8) de este informe de investigación.

#### **c) Procesamiento de los datos**

Se empleó el programa SPSS 24.0 para el procesamiento estadístico de los resultados del estudio.

#### **d) Presentación de datos**

Los datos encontrados en el estudio se presentaron en tablas académicas simples y múltiples para la parte descriptiva de la investigación; y en tablas académicas para la parte inferencial.

### **3.4.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

#### **a) Análisis descriptivo**

Este análisis se aplicó de manera pertinente aplicando estadísticos de frecuencias y porcentajes para la descripción de las variables categóricas analizadas en la recolección de datos.

#### **b) Análisis inferencial**

El proceso de comprobación de hipótesis se realizó cumpliendo irrestrictamente las fases del ritual de significancia, por medio del cual las hipótesis planteadas se comprobaron estadísticamente con la aplicación del estadístico Chi Cuadrado de Independencia considerando un valor  $p < 0,05$  como criterio estándar

para la aceptación de las hipótesis planteadas en este estudio, realizándose este análisis con el SPSS. 24.0

### **3.5. ASPECTOS ÉTICOS**

En esta investigación se cumplió con los principios deontológicos establecidos para las ciencias de la salud basándose especialmente en la aplicación del instrumento informado que se solicitó a cada uno de los trabajadores asistenciales antes de la aplicación de los instrumentos, como documento que evidencia explícitamente la predisposición de los trabajadores para formar parte de la investigación; respetándose su derechos y confidencialidad de los datos proporcionados mediante la aplicación de estos principios bioéticos:

- **Beneficencia**

Este estudio se realizó buscando promover el bienestar físico y emocional de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares por lo que su ejecución permitió realizar un diagnóstico situacional del problema de análisis en el ámbito de estudio y puede ser utilizado para la implementación de medidas que promuevan la mejora de la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de esta entidad sanitaria.

- **No maleficencia**

En este estudio se buscó minimizar los riesgos para la salud física y emocional de cada uno de los trabajadores participantes, cuya identidad fue mantenida en condición de anonimato y la información recolectada fue manejada con fines únicos de investigación universitaria.

- **Autonomía**

Se aplicó este precepto ético porque se solicitó a todos los trabajadores asistenciales del C.S. que aceptaron participar del estudio la firma del consentimiento informado quienes también tuvieron la posibilidad de rehusarse a participar del estudio si así lo creían conveniente.

- **Justicia**

En este estudio se aplicó el principio de imparcialidad dando los trabajadores participantes un trato respetuoso y equitativa sin ninguna forma de preferencia o distinción.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

**Tabla 1.** Características sociodemográficas de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de Huánuco 2021. (n = 82)

<b>Características sociodemográficas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Grupo etario</b>		
Joven (23 a 30 años)	24	29,3
Adulto (31 a 59 años)	52	64,4
Adulto mayor (60 años a más)	6	7,3
<b>Género:</b>		
Masculino	37	45,1
Femenino	45	54,9
<b>Grado académico.</b>		
Técnico(a)	14	17,1
Licenciado(a)	34	40,2
Segunda Especialidad	20	24,4
Maestría	12	14,6
Doctorado	2	2,4

**Fuente:** Base de datos informe de tesis (Anexo 8).

Al evaluar las características sociodemográficas de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares se identificó que, en mayor proporción, 64,4% (52) de trabajadores encuestados fueron adultos, predominando 54,9% (45) que pertenecieron al género femenino y un 40,2% (34) que tuvieron el grado académico de licenciados(as).

**Tabla 2.** Características laborales de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de Huánuco 2021. (n = 82)

<b>Características laborales</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Condición laboral</b>		
Nombrado(a).	48	58,5
Contratado(a)	34	41,5
<b>Tiempo de trabajo en el Centro de Salud.</b>		
Menos de 5 años	21	25,6
5 a 10 años	36	43,9
Más de 10 años	25	30,5
<b>Trabajo paralelo en otros lugares</b>		
Si	20	24,4
No	62	75,6

**Fuente:** Base de datos informe de tesis (Anexo 8).

Al valorar las características laborales de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares se halló que prevaleció un 58,5 % (48) de trabajadores que fueron nombrados; teniendo 43,9 % (36) de ellos un tiempo de trabajo mayor de diez años en el establecimiento de salud; y predominando cuantitativamente un 75,6 % (62) de trabajadores que únicamente laboran en este centro de salud.

**Tabla 3.** Dimensiones de la inteligencia emocional de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de Huánuco 2021. (n = 82)

<b>Inteligencia emocional</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Manejo de la autoconciencia.</b>		
Alta	51	62,2
Media	31	37,8
Baja	0	0,0
<b>Manejo del autocontrol</b>		
Alta	47	57,3
Media	35	42,7
Baja	0	0,0
<b>Manejo de la motivación</b>		
Alta	59	72,0
Media	23	28,0
Baja	0	0,0
<b>Manejo de la empatía</b>		
Alta	55	67,1
Media	27	32,9
Baja	0	0,0
<b>Manejo de las relaciones interpersonales</b>		
Alta	57	69,5
Media	25	30,5
Baja	0	0,0

**Base de datos informe de tesis (Anexo 8).**

Al realizar el análisis descriptivo de las dimensiones de la inteligencia emocional en trabajadores del C.S. Aparicio Pomares se identificó que en el manejo de la autoconciencia predominó un 62,2 % (51) de trabajadores que tuvieron una inteligencia emocional alta; y en el manejo del autocontrol, 57,3% (47) de trabajadores presentaron una inteligencia emocional alta,

En cuanto al manejo de la motivación, 72,0 % (59) tuvo una inteligencia emocional, teniendo el mayor porcentaje de valoración entre las dimensiones; en el manejo de la empatía, 67,1% (55) de encuestado mostró una inteligencia emocional alta y en el manejo de las relaciones interpersonales 69,5% (57) de trabajadores tuvo una inteligencia motivacional alta.

Cabe resaltar que no hubo trabajadores con inteligencia emocional baja en ninguna de las dimensiones de análisis.

**Tabla 4.** Inteligencia emocional de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de Huánuco 2021. (n = 82)

<b>Inteligencia emocional</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Alta	53	64,6
Media	29	35,4
Baja	0	0,0
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Base de datos (Anexo 8).

En cuanto a la valoración de la inteligencia emocional de los trabajadores del C.S. Aparicio Pomares se identificó que, en general, la mayoría de trabajadores encuestados tuvo una inteligencia emocional alta con 64,6 % (53); mientras que el 35,4% (24) restante mostró una inteligencia emocional media; no hallándose trabajadores con inteligencia emocional baja en este centro de salud.

**Tabla 5.** Desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de Huánuco 2021. (n = 82)

<b>Desempeño Laboral</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Alto	49	59,8
Medio	33	40,2
Bajo	0	0,0
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Base de datos (Anexo 8).

Al evaluar el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares se encontró que, globalmente, predominó una proporción estadística de 59,8% (49) de trabajadores que tuvo un desempeño alto, mientras que el 40,2 % (33) restante presentó un desempeño laboral medio; no se identificaron trabajadores asistenciales con desempeño laboral bajo en este establecimiento de salud.

## 4.2. CONTRASTACIÓN Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

**Tabla 6.** Relación entre la inteligencia emocional en el manejo de la autoconciencia y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de Huánuco 2021. (n = 82)

Inteligencia emocional Manejo de la autoconciencia	Desempeño Laboral				Total		X <sup>2</sup>	Valor P
	Alto		Medio		Nº	%		
	Nº	%	Nº	%				
Alta	36	43,9	15	18,3	51	62,2	<b>6,582</b>	<b>0,010</b>
Media	13	15,9	18	21,9	31	37,8		
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>59,8</b>	<b>33</b>	<b>40,2</b>	<b>82</b>	<b>100.0</b>		

Fuente: Base de datos (Anexo 8)

Al evaluar inferencialmente la relación entre la inteligencia emocional en el manejo de la autoconciencia y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares, los resultados del procesamiento estadístico y contraste de hipótesis arrojaron un  $X^2 = 6,582$  con un valor de significancia  $p = 0,010$ ; que demuestra que existe relación significativa entre las variables de estudio; apreciándose que la mayoría de trabajadores que tiene una inteligencia emocional alta presenta un buen desempeño laboral; y análogamente la mayoría de trabajadores que tuvieron una inteligencia emocional media presentaron niveles medios de desempeño laboral.

En consecuencia, con un margen de error estadístico del 1,0% se procede a rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar que existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares.

**Tabla 7.** Relación entre la inteligencia emocional en el manejo del autocontrol y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de Huánuco 2021. (n = 82)

Inteligencia emocional Manejo del autocontrol	Desempeño Laboral				Total		X <sup>2</sup>	Valor P
	Alto		Medio		Nº	%		
	Nº	%	Nº	%				
Alta	34	41,5	13	15,8	47	57,3	7,251	0,007
Media	15	18,3	20	24,4	35	42,7		
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>59,8</b>	<b>33</b>	<b>40,2</b>	<b>82</b>	<b>100.0</b>		

Fuente: Base de datos (Anexo 8)

Analizando inferencialmente la asociación que se presenta entre la inteligencia emocional en el manejo del autocontrol y el desempeño laboral de los trabajadores del C.S: Aparicio Pomares, los reportes de la comprobación estadística de hipótesis arrojaron un valor  $p = 0,007$  que no supera el margen de significancia estadística del 5% ( $p < 0,05$ ) y por tanto demuestra que estas variables guardan relación significativa que se corrobora en el hecho de que la mayoría de trabajadores que mostraron una inteligencia emocional alta en esta dimensión mostraron un alto desempeño en sus funciones laborales.

En este sentido, con una probabilidad de error estadístico del 0,7% se viabiliza el rechazo de la  $H_0$  en esta dimensión de análisis y se concluye aceptando que existe relación significativa entre la inteligencia emocional en el manejo del autocontrol y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares.

**Tabla 8.** Relación entre la inteligencia emocional en el manejo de la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de Huánuco 2021. (n = 82)

Inteligencia emocional Manejo de la motivación	Desempeño Laboral				Total		X <sup>2</sup>	Valor P
	Alto		Medio					
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Alta	43	52,5	16	19,5	59	72,0	<b>15,069</b>	<b>0,000</b>
Media	6	7,3	17	20,7	23	28,0		
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>59,8</b>	<b>33</b>	<b>40,2</b>	<b>82</b>	<b>100,0</b>		

Fuente: Base de datos (Anexo 8)

En cuanto a la valoración estadística de la asociación que se manifiesta entre la inteligencia emocional en el manejo de la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares, el resultado del proceso de comprobación estadística de hipótesis de estudio arrojaron un valor p observado = 0,000 que es absolutamente inferior al nivel de significancia  $p < 0,05$ ; corroborándose la presencia de relación estadística entre estas variables que se evidencia en que un porcentaje mayoritario que tuvieron un desempeño laboral alto mostraron una alta inteligencia emocional.

Por consiguiente y con una probabilidad de error de 0,0% se puede rechazar la  $H_0$  y concluir afirmando que existe relación entre la inteligencia emocional en el manejo de la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares

**Tabla 9.** Relación entre la inteligencia emocional en el manejo de la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de Huánuco 2021. (n = 82)

Inteligencia emocional Manejo de la empatía	Desempeño Laboral				Total		X <sup>2</sup>	Valor P
	Alto		Medio					
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Alta	40	48,8	15	18,3	55	67,1	<b>11,687</b>	<b>0,001</b>
Media	9	11,0	18	21,9	27	32,9		
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>59,8</b>	<b>33</b>	<b>40,2</b>	<b>82</b>	<b>100.0</b>		

Fuente: Base de datos (Anexo 8)

Al efectuar el análisis inferencial de la relación que se establece entre la inteligencia emocional en el manejo de la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares; los reportes estadísticos de la aplicación del ritual de significancia arrojaron un p valor = 0,001 que es menor al nivel de significancia  $p < 0,05$ , reflejando que estas variables tienen relación estadísticamente significativa que se corrobora en el hecho de que una proporción predominante de trabajadores que tuvieron una inteligencia emocionalmente a su vez presentaron un desempeño laboral alto en su servicio de trabajo.

Estos resultados permiten señalar que hay indicios suficientes para rechazar la  $H_0$  en esta dimensión y concluir estableciendo que existe relación entre la inteligencia emocional en el manejo de la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares

**Tabla 10.** Relación entre la inteligencia emocional en el manejo de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de Huánuco 2021. (n = 82)

Inteligencia emocional Manejo de las relaciones interpersonales	Desempeño Laboral				Total		X <sup>2</sup>	Valor P
	Alto		Medio					
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Alta	40	48,8	17	20,7	55	69,5	<b>8,440</b>	<b>0,004</b>
Media	9	11,0	16	19,5	27	30,5		
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>59,8</b>	<b>33</b>	<b>40,2</b>	<b>82</b>	<b>100.0</b>		

Fuente: Base de datos (Anexo 8)

En esta tabla se evalúa inferencialmente la relación que se establece entre la inteligencia emocional en el manejo de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares, los resultados del contraste de hipótesis de análisis estadísticamente arrojaron un p valor = 0,004 que no sobrepasa el margen de error probabilístico del 5,0% y demuestra que estas variables se relacionan mutuamente, apreciándose que un porcentaje predominante de trabajadores con una inteligencia emocional alta mostraron un buen desempeño laboral; y los que tuvieron un desempeño medio, mayoritariamente mostraron una inteligencia emocional media en esta dimensión.

Estos resultados hacen viable que con un margen de error de 0,4 % se rechace la hipótesis nula y se concluya afirmando que existe relación entre la inteligencia emocional en el manejo de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares

**Tabla 11.** Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de Huánuco 2021. (n = 82)

Inteligencia emocional	Desempeño Laboral				Total		X <sup>2</sup>	Valor P
	Alto		Medio					
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Alta	38	46,4	15	18,2	53	64,6	<b>8,887</b>	<b>0,003</b>
Media	11	13,4	18	22,0	29	35,4		
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>59,8</b>	<b>33</b>	<b>40,2</b>	<b>82</b>	<b>100.0</b>		

Fuente: Base de datos (Anexo 8)

En cuanto al análisis inferencial de la relación que se establece entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares se pudo apreciar que los resultados de la prueba de hipótesis de estudio mostraron un valor de significancia  $p = 0,003$ ; que estadísticamente corrobora la presencia de relación entre estas variables en el ámbito de estudio y que se refleja en el hecho de que en los trabajadores que tuvieron una inteligencia emocional alta predominaron los que tuvieron un desempeño laboral alto; y en los trabajadores que presentaron una inteligencia emocional media prevalecieron los que tuvieron un desempeño laboral medio.

Los resultados presentados confirman que hay razones suficientes para que con un margen de error estadístico del 0,3% se pueda rechazar la  $H_0$  y concluir señalando que los hallazgos de este informe de investigación evidencian con certeza que existe relación significativa entre la inteligencia emocional e y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de Huánuco.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 4.3. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS

En esta tesis se formuló como propósito de análisis establecer la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de Huánuco durante el año 2021; cuyo proceso de planificación, ejecución, procesamiento de resultados y contraste de hipótesis estadísticas con el estadístico del Chi Cuadrado de Independencia evidenció que existe relación significativa entre estas variables en los trabajadores participantes de esta investigación con una  $p = 0,003$ ; que permite, con cierto grado de certeza, aceptar la hipótesis formulada en este trabajo de investigación.

Asimismo, los reportes del procesamiento estadístico de resultados también evidenciaron que la inteligencia emocional en el manejo de la autoconciencia ( $p = 0,010$ ), manejo del autocontrol ( $p = 0,007$ ), manejo de la motivación ( $p = 0,000$ ), manejo de la empatía ( $p = 0,001$ ) y manejo de las relaciones interpersonales ( $p = 0,004$ ) tuvieron relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares, aceptándose las hipótesis de estudio formuladas en todas las dimensiones de análisis.

En esta perspectiva, los reportes presentados en esta tesis de investigación evidenciaron que un porcentaje mayoritario de 46,4% de trabajadores asistenciales que tuvieron una inteligencia emocional alta mostraron un alto desempeño laboral, evidenciando un adecuado manejo de sus emociones que influía positivamente en su desempeño en su área de trabajo; y en contraste, 22,0% de trabajadores que tuvieron un desempeño medio presentaron una inteligencia media, corroborándose la relación de correspondencia entre estas variables.

Nuestros reportes concuerdan con los principios señalados en la teoría de los pilares la inteligencia emocional de Coleman que afianza y delimita los cuatro aspectos que son importantes para que los trabajadores puedan tener

un manejo adecuado de sus emociones y tener la capacidad de conseguir respuestas concretas para solucionar los problemas presentados en la organización laboral, fortaleciendo su desempeño laboral para conseguir el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, que se corroboran en la presentación de los resultados de este informe de tesis.

Ustua<sup>15</sup> coincidió en afirmar que la inteligencia emocional ejerce una influencia significativa en el desempeño laboral de los trabajadores sanitarios, señalando que la capacidad que tiene el personal asistencial de manejar sus emociones influye de manera positiva o negativa en su desempeño en el área de trabajo, reflejándose ello en nuestros resultados donde 46,2% de trabajadores asistenciales que presentaron una inteligencia emocional alta tuvieron un buen desempeño laboral.

Asimismo, Chunque<sup>17</sup> resalta que una adecuada inteligencia emocional es un factor importante en los centros de salud pues ayuda a conservar un adecuado clima organizacional y ambiente de trabajo permitiendo mejorar el desempeño de los trabajadores y la productividad de las organizaciones laborales pues afianza el compromiso del personal de salud en el cumplimiento de los indicadores sanitarios que también se consideró en nuestros resultados donde 64,6% de trabajadores asistenciales muestra una alta inteligencia emocional que repercutía favorablemente en su desempeño laboral, causando que tengan una actitud proactiva hacia el logro de objetivos institucionales..

Guillén<sup>38</sup> concuerda en señalar que la inteligencia emocional incide directamente en el desempeño de las personas en su ambiente de trabajo, enfatizando que cuando se está se desarrolla adecuadamente en los trabajadores se forma un adecuado clima laboral donde todos pueden interactuar recíprocamente y colaborar en el cumplimiento de los objetivos organizacionales que permite mejorar de manera positiva el desempeño de los trabajadores; como se demuestra en los reportes estadísticos de esta tesis donde 59,8% de trabajadores tuvieron un buen desempeño laboral.

Esto también es destacado por Torres et al<sup>16</sup> que en su estudio investigativo coincidió en afirmar que la inteligencia emocional cumple un rol

preponderante en las entidades sanitarias pues permite que los trabajadores de salud tengan la capacidad necesaria para manejar sus emociones y comprender las emociones de las personas fortaleciendo las relaciones interpersonales entre los diferentes departamentos de la institución y creando un ambiente de trabajo ideal para mejorar su desempeño laboral que afiance el cumplimiento de los indicadores sanitarios que también es evidenciado en nuestros resultados.

Mantilla y Vargas<sup>7</sup> reafirman lo expuesto previamente porque en su tesis de investigación también halló que la inteligencia emocional tiene relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores concluyendo que el desarrollo de una alta inteligencia emocional en el personal de trabajo asegura que exista interrelaciones cordiales, productivas y empáticas en la organización que tiene una incidencia positiva en la mejora del desempeño laboral de los trabajadores.

Gallo<sup>18</sup> coincide en establecer que la inteligencia emocional ejerce una influencia significativa en el desempeño que los trabajadores tienen en el centro de salud, concluyendo que un alto nivel de inteligencia emocional es el punto de partida para que los trabajadores puedan mostrar una buena disposición en el logro de los objetivos estratégicos de la institución, mantener una adecuada relación con las personas de su entorno de trabajo y brindar una buena atención a los usuarios de la institución, garantizando que estos estén satisfechos con la atención otorgada; que es similar a la realidad encontrada en este estudio.

Sin embargo, Pérez<sup>56</sup> encontró resultados que distan de los presentados en este trabajo de investigación pues en su estudio no obtuvo relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Enfermería señalando que pese a la inteligencia emocional constituye una herramienta importante en las instituciones de salud esta no tiene mayor impacto en el desempeño de los trabajadores, señalando que esta variable puede ser modificada por otros factores propios del ambiente laboral; no obstante se puede señalar que la discordancia en los resultados puede ser atribuida al tamaño de la muestra considerada en su

estudio que fue relativamente pequeña, por lo que es importante que se sigan evaluando estas variables en los establecimientos de salud.

En base al análisis efectuado se puede establecer que la inteligencia emocional es un factor que tiene mucha importancia en el ámbito sanitario pues tiene la capacidad de influir en el desempeño laboral del personal de salud, y esto es reflejado en los resultados presentados en este estudio donde se identificó que 64,6% de trabajadores asistenciales tuvieron una alta inteligencia emocional, representando ello una situación favorable, pues permite capacidad de controlar asertivamente sus emociones y reaccionar favorablemente frente a los eventos estresantes que se presenten en el ambiente de trabajo propiciando el desarrollo de un buen clima laboral que permite mejorar su desempeño laboral y brindar una atención que cubra las necesidades de los usuarios externos e internos.

Respecto a las fortalezas de esta investigación, se destaca que se pudo encuestar a casi la totalidad de trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares que asegure la representatividad e idoneidad de nuestros resultados pues estos fueron seleccionados cumpliendo criterios de rigor metodológico para minimizar la presencia de sesgos de medición y evaluados con instrumentos de recojo de información que fueron evaluados metodológicamente por jueces expertos y contaron una alta confiabilidad estadística que asegura una adecuada medición de las variables de análisis y representación fidedigna de la realidad apreciada en esta entidad prestadora de servicios de salud.

También cabe señalar que durante la ejecución del estudio se presentaron algunas limitaciones relacionadas a la presencia de la pandemia de la Covid 19 que alargó el periodo previsto para la aplicación de los instrumentos de medición, pues se tuvo que evaluar a cada uno de los trabajadores asistenciales del centro de salud de manera individual y aplicando los protocolos de bioseguridad para prevenir el riesgo de contagio de esta patología infecciosa; asimismo por ser la muestra de análisis relativamente pequeña no se puede realizar extrapolaciones en los resultados los cuales son válidos únicamente para fines del cumplimiento de objetivos trazados en esta investigación; por lo que es de vital importancia que se

continúen desarrollando estudios que analicen la inteligencia emocional y desempeño laboral en los establecimientos de salud de la Huánuco para una mejor comprensión del problema y el establecimiento de las medidas correspondientes.

Se culmina esta investigación resaltando la importancia que tiene la inteligencia emocional en las entidades sanitarias pues cuando esta se desarrolla adecuadamente en el personal de salud mejoran las relaciones interpersonales creándose un ambiente de confianza, respeto y buena comunicación en la organización que incide positivamente en la mejora de su desempeño laboral permitiendo que se logren los objetivos institucionales, se incremente la cobertura de los indicadores sanitarios y a la vez se brinde una mejor calidad de atención a la población usuaria.

## CONCLUSIONES

Partiendo de los objetivos propuestos inicialmente, en este informe de tesis se consiguieron las siguientes conclusiones:

1. Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de Huánuco con una  $p = 0,003$ ; aceptándose la hipótesis planteada en este trabajo de investigación.
2. Respecto a las características generales de los trabajadores del C.S. Aparicio Pomares, 64,4% fueron adultos, 54,9% pertenecieron al género femenino; 40,2% tuvieron el grado académico de licenciados(as); 58,5% fueron nombrados(as); 43,9% tienen de 5 a 10 años laborando en la institución y 75,6% únicamente trabajan en este centro de salud.
3. Se encontró relación entre la inteligencia emocional en el manejo de la autoconciencia y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares; se aceptó la hipótesis de estudio en esta dimensión.
4. Se halló relación entre la inteligencia emocional en el manejo del autocontrol y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares; se aceptó la hipótesis de estudio en esta dimensión.
5. Se identificó relación entre la inteligencia emocional en el manejo de la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares; se aceptó la hipótesis de estudio en esta dimensión.
6. Se encontró relación entre la inteligencia emocional en el manejo de la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares; se aceptó la hipótesis de estudio en esta dimensión.
7. Y, por último, se encontró relación entre la inteligencia emocional en el manejo de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares; se aceptó la hipótesis de estudio en esta dimensión.

## **RECOMENDACIONES**

### **A los docentes investigadores y tesisistas de la UDH.**

- Realizar estudios comparativos sobre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal asistencial de los establecimientos de salud de la región Huánuco para generar reportes más específicos que contribuyan a la mejora de calidad del servicio en las entidades sanitarias.
- Desarrollar estudios que evalúen el impacto de la aplicación de talleres de manejo de la inteligencia laboral en la mejora del desempeño laboral de los trabajadores del área de la salud.

### **A la Dirección Regional de Salud Huánuco.**

- Incluir los programas de inteligencia emocional en los planes de capacitación del personal asistencial de los centros de salud para mejorar su desempeño laboral y optimizar la calidad de atención a la población usuaria.
- Promover dentro de los programas de capacitación de la DIRESA en los establecimientos de salud temas relacionados al autocontrol, empatía y manejo de conflictos en el personal de salud asistencial.

### **Al director del C.S. Aparicio Pomares.**

- Promover la realización de programas de capacitación donde se oriente a los trabajadores asistenciales sobre la importancia y beneficios del desarrollo de la inteligencia emocional en la mejora de su calidad de vida personal y desempeño laboral en su área de trabajo.
- Incluir del plan operativo institucional un programa que promueva el desarrollo de habilidades blandas (trabajo en equipo, liderazgo, comunicación asertiva, etc.) de los trabajadores asistenciales para mejorar su inteligencia emocional y optimizar su desempeño laboral.
- Coordinar con el departamento de psicología de esta institución la realización de talleres y programas de capacitación que permitan optimizar la inteligencia emocional de los trabajadores como medio importante para la mejora de su desempeño laboral.

### **Al departamento de Psicología del C.S. Aparicio Pomares.**

- Desarrollar talleres de salud mental dirigidos al personal de asistencia de esta institución donde se les enseñe diversas técnicas de manejo de la inteligencia emocional para que puedan aplicarlas adecuadamente y fortalecer su desempeño en sus áreas de trabajo.
- Promover que los trabajadores del centro de salud acudan periódicamente a consulta psicológica para poder detectar oportunamente diversos problemas de salud mental que pueden afectar su desempeño laboral.
- Realizar talleres motivacionales en el centro de salud donde se permita que los trabajadores expresen sus emociones, apliquen la comunicación asertiva y fortalezcan sus relaciones interpersonales para mejorar su desempeño laboral.

### **A los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares.**

- Participar de los talleres de inteligencia emocional que realice la institución para que desarrollen sus capacidades en el manejo de la autoconciencia, autocontrol, motivación, empatía y relaciones interpersonales.
- Realizar pausas activas en su jornada de trabajo para que puedan relajarse y disipar sus tensiones para volver a realizar sus funciones laborales.
- Aplicar técnicas de relajación y manejo de estrés laboral (respiración profunda, actividad física, etc.) para cuidar su salud mental como aspecto importante en la mejora de la inteligencia emocional y desempeño laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Sierra S, Díaz C. Inteligencia emocional y práctica clínica en tiempos de pandemia. CES Med. [Internet] 2018 [Consultado 2021 jun 23]; 34(spe): 59 – 68. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-87052020000400059&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-87052020000400059&lng=en).
2. Villavicencio J, Castro G, Cevallos S, Montenegro E. Estado emocional del personal de salud del “Centro de atención Especializado Familymed” durante la pandemia del Covid 19. [Internet] 2020 [Consultado 2021 jun 23]; 6(5): 102 – 110. Disponible en: <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1582/2999>
3. Ruiz F. Inteligencia emocional en el personal sanitario de un hospital de un hospital II – I de la provincia de Cutervo. [Internet] Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo 2021. [Consultado 2021 jun 23] Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/3912>
4. Veliz L, Dorner A, Soto A, Reyes J, Ganga F. Inteligencia emocional y bienestar psicológico en profesionales de enfermería del sur de Chile. [Internet]. 2018 [Consultado 2021 jun 23]; 16(7): 259 – 266. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/medisur/msu-2018/msu182i.pdf>
5. Mesa N. Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería. Ene. [Internet]. 2019 [Consultado 2021 jun 23]; 13(3): 13310. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1988-348X2019000300010&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2019000300010&lng=es)
6. Vásquez J. Relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal de un hospital de Bagua Grande – Amazona 2021. [Internet] Chíncha: Universidad Autónoma de Ica; 2021. [Consultado 2021 jun 23] Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1190>
7. Mantilla E, Vargas A. Inteligencia emocional y desempeño laboral en enfermeros(as) de la Clínica San Juan de Dios. [Internet] Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa: 2021. [Consultado 2021 jun 23] Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/12857>
8. Gonzales E, Sánchez S. Inteligencia emocional y estrés laboral en los trabajadores en los profesionales de un centro de salud de Cajamarca. [Internet] Cajamarca: Universidad Privada Guillermo Antonio Urrelo; 2021. [Consultado 2021 jun 23] Disponible en: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1474>

9. Zarate C. Inteligencia emocional de los profesionales de enfermería del servicio de gineco obstetricia de un hospital de Lima. [Internet] Lima: Universidad Peruana Unión; 2021. [Consultado 2021 jun 23] Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4741>
10. Huarcaya J. Consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de COVID-19. Rev. perú. med. exp. salud pública. [Internet]. 2020 [Consultado 2021 jun 23]; 37(2): 327 – 332. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342020000200327&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342020000200327&lng=es)
11. Marquina R. Inteligencia emocional y calidad de vida en personal de salud de cuatros hospitales del sector público de Lima. Revista Peruana de Obstetricia y Enfermería. [Internet]. 2014 [Consultado 2021 jun 23]; 10(2). Disponible en: <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/719/562>
12. Yábar K. Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la Micro Red La Molina – Cieneguilla. [Internet] Lima: Universidad San Martín de Porras; 2016. [Consultado 2021 jun 23] Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/2593>
13. Moral M. Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. Rev. Psicología del Caribe. [Internet] 2018 [Consultado 2021 jun 23]; 35(1): 18 – 32. Disponible en: <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/9136/11155>
14. Onofre L. Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas. [Internet] Quito: Universidad Andina Simón Bolívar; 2021. [Consultado 2021 jun 23] Disponible en: <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8191>
15. Ustua J. Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Metropolitano. [Internet] Lima: Universidad César Vallejo; 2021. [Consultado 2021 jun 23] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57373>
16. Torres E, Fretel N, Coral M, Ramírez I. Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. Revista de Investigación en Salud. [Internet] 2021 [Consultado 2021 jun 23]; 4(10): 64 – 71. Disponible en: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2664-32432021000100064&lng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2664-32432021000100064&lng=es)
17. Chunque S. Inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal que labora en un centro de salud de nivel 1 – IV de Cajamarca. [Internet] Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello; 2021.

- [Consultado 2021 jun 23] Disponible en: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1722>
18. Gallo J. Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita [Internet] Piura: Universidad César Vallejo: 2019. [Consultado 2021 jun 23] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42851>
  19. Cruz A. Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari. [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco: 2019. [Consultado 2021 jun 23] Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1844>
  20. Carmona P, Vargas J, Rosas R. Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. Rev. Sapienza Organizacional. [Internet] 2015 [Consultado 2021 jun 23]; 2(3): 53 – 68. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056601004.pdf>
  21. Ramos L. Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de salud que trabajan en el C.S. Perú Corea – Huánuco 2016. [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco: 2017. [Consultado 2021 jun 23] Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/362>
  22. Ministerio de Salud. Plan Nacional de Formación y Desarrollo de Capacidades de los Recursos Humanos en Salud. [Internet] Lima: MINSA; 2018. [Consultado 2021 jun 23] Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4940.pdf>
  23. Pinilla A. Evaluación de competencias profesionales en salud. Rev. Fac. Med. [Internet] 2013 [Consultado 2021 jun 23]; 61(1): 53 – 70. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v61n1/v61n1a08.pdf>
  24. Rojas S. La inteligencia emocional en los empleados que prestan servicios a los usuarios del Hospital Germán Vélez Gutiérrez del municipio de Betulia. [Internet] Antioquía: Corporación Universitaria Lasallista; 2016. [Consultado 2021 jun 23] Disponible en: <http://repository.unilasallista.edu.co/dspace/handle/10567/1760>
  25. Mendoza S. Inteligencia emocional de los profesionales nombrados del Hospital Carlos Showing Ferrari – II E. [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco: 2019. [Consultado 2021 jun 23] Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2330>
  26. Bisquerra R, Pérez N. Las competencias emocionales Educación XX1. [Internet] 2007 [Consultado 2021 jun 23]; 10(1): 61 – 82. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/706/70601005.pdf>
  27. García M, Giménez S. La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. Espiral. Cuadernos del

- Profesorado. [Internet] 2010 [Consultado 2021 jun 23]; 3(6): 43 – 52. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3736408.pdf>.
28. Luzuriaga F. Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? *Revista Iberoamericana de Educación Superior*. [Internet] 2015 [Consultado 2021 jun 23]; 16(1): 110 – 125. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/2991/299138522006.pdf>
  29. Correa P, Samame A. La inteligencia emocional asociada a la productividad de los trabajadores de telefónica del Perú S.A.A. de la tienda Chiclayo en el primer semestre del 2015. [Internet] Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2017. [Consultado 2021 jun 23] Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/6083>
  30. Justo G. Inteligencia emocional en estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Ramiro Prialé Prialé de Chosica. [Internet] Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018. [Consultado 2021 jun 23] Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2948>
  31. Izquierdo E. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. *Rev. Cubana de Enfermería*. [Internet] 2015 [Consultado 2021 jun 23]; 31(3): 110 – 125. Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/686>
  32. Aguilar Y, Leonardo C. Intervención de enfermería en la mejora de la inteligencia emocional en enfermeras(os) del servicio de emergencia. Clínica San Juan de Dios. [Internet] Arequipa: Universidad Nacional San Agustín; 2019. [Consultado 2021 jun 23] Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10770>
  33. Dueñas M. Importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientación educativa. *Rev. Educación XX1*. [Internet] 2002 [Consultado 2021 jun 23]; 5(1): 77 – 96. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/706/70600505.pdf>
  34. Moreno N. La inteligencia emocional y el desempeño laboral del profesional de enfermería del Centro Médico Naval “Santiago Távara” Callao. [Internet] Lima: Universidad César Vallejo; 2018. [Consultado 2021 jun 23] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23351>
  35. Cruzalegui P, Cochán S, Alomia D, Geraldo L. Inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal Asistencial de la Clínica San Juan de Dios. *Revista Científica Pakamuros*. [Internet] 2021 [Consultado 2021 jun 23]; 9(4): 96 – 107. Disponible en: <http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/240/326>

36. Trujillo M, Rivas L. Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. [Internet] 2005 [Consultado 2021 jun 23]; 15(25): 9 – 24. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a01.pdf>
37. Abarca Y, Apaza Y, Carrillo G, Espinoza T. Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital Regional en Arequipa. Rev. Cubana de Enfermería. [Internet] 2021 [Consultado 2021 jun 23]; 37(1): e3531. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192021000100003&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000100003&lng=es)
38. Guillén M. Nivel de inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en las enfermeras del Hospital Belén Trujillo. [Internet] Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2018. [Consultado 2021 jun 23] Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11794>
39. Alejos J, Tello T. Inteligencia emocional y satisfacción laboral de los colaboradores de una institución educativa del distrito de Santa Rosa – Chiclayo. [Internet] Chiclayo: Universidad Privada Juan Mejía Baca; 2020. [Consultado 2021 jun 23] Disponible en: <http://repositorio.umb.edu.pe:8080/jspui/handle/UMB/13>
40. Salcedo M, Pérez M. Relación entre inteligencia emocional y habilidades matemáticas en estudiantes de secundaria. Rev. Mendive. [Internet] 2020 [Consultado 2021 jun 23]; 18(3): 618 – 628. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-76962020000300618&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962020000300618&lng=es&tlng=es)
41. Canaza J, Larriviere A, Ramírez J. Estudio de la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del C.E.P. Santa Ana – Tacna 2015. [Internet] Tacna: Escuela de Pos Grado Neumann Business School; 2015 [Consultado 2021 jun 23] Disponible en: <https://repositorio.epneumann.edu.pe/xmlui/handle/EPNEUMANN/83>
42. Bolívar J. Inteligencia emocional y productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, Diresa Callao. [Internet] Lima: Universidad Nacional Federico Villareal: 2019. [Consultado 2021 jun 23] Disponible en: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3265>
43. Guarniz L. Inteligencia emocional, motivación y estrategias de aprendizaje en estudiantes de III ciclo de Enfermería. [Internet] Lima: Universidad César Vallejo: 2017. [Consultado 2021 jun 23] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7737>
44. Pedraza E, Amaya G, Conde M. Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Revista de Ciencias Sociales. [Internet] 2010 [Consultado 2021 jun 23]; 16(3): 493 – 505. Disponible en:

[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182010000300010&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010&lng=es&tlng=es)

45. Bautista R, Cienfuegos R, Aguilar E. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista Científica Valor agregado*. [Internet] 2020 [Consultado 2021 jun 23]; 7(1): 109 – 121. Disponible en: [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1417/1788](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788).
46. Puig M, Martínez M, Valdés N. Consideraciones sobre el desempeño profesional del profesor. *Rev. Cubana de Enfermería*. [Internet] 2016 [Consultado 2021 jun 23]; 32(3): 96 – 107. Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/988/193>
47. Orezza B. Relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en el ámbito organizacional. [Internet] Lima: Universidad de Lima; 2021 [Consultado 2021 jun 23]. Disponible en:
48. Huamani F, Santos M. Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del Hospital Sergio E. Bernales en el 2021. [Internet] Lima: Universidad Privada del Norte; 2021. [Consultado 2021 jun 23] Disponible en: <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/13225>
49. Castro S, Meléndez C. Inteligencia emocional y motivación laboral del personal de salud de la central de esterilización del Hospital Nacional de Dos de Mayo. [Internet] Lima: Universidad Norbert Wiener; 2019. [Consultado 2021 jun 23] Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2937>
50. Vega M, Castillo R. Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud Tipo C, Latacunga. *Rev. La U Investiga Internet* 2020. [Consultado 2021 jun 23]; 7(2): 39 – 52. Disponible en: <http://revistasojs.utn.edu.ec/index.php/lauinvestiga/article/view/478/347>
51. Córdoba N. Relación de la inteligencia emocional y el desempeño de los trabajadores administrativos del Centro Regional Universitario de San Miguelito. *Revista Científica Orbis Cognita* [Internet] 2019. [Consultado 2021 jun 23]; 3(1): 24 – 46. Disponible en: [https://revistas.up.ac.pa/index.php/orbis\\_cognita/article/view/372](https://revistas.up.ac.pa/index.php/orbis_cognita/article/view/372)
52. Sánchez B. Efecto de las condiciones psicosociales en el desempeño laboral, del personal profesional de Enfermería del Hospital General Teófilo Dávila. [Internet] Ecuador: Universidad Técnica de Machala; 2017. [Consultado 2021 jun 23] Disponible en: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/10373>
53. Bohórquez E, Pérez M, Caiche W, Benavides A. La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*. [Internet] 2020. [Consultado 2021 jun 23]; 12(3): 385 – 390. Disponible en:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es)

54. Paredes P, Quiroz J. Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. Revista San Gregorio. [Internet] 2021. [Consultado 2021 jun 23]; 1(46): 81 – 93. Disponible en: [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2528-79072021000200081&lng=es&nrm=iso](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072021000200081&lng=es&nrm=iso)
55. López B, Aragón J, Muñoz M, Madrid S, Tornell I. Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. [Internet] 2021. [Consultado 2021 jun 23]; 21(2): 316 – 325. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312021000200316&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312021000200316&lng=es&nrm=iso)
56. Pérez B. Inteligencia emocional y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de cardiopediatría de un Hospital de Lima. [Internet] Lima: Universidad César Vallejo; 2021. [Consultado 2021 jun 23] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70280>

## **COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Ubaldo Y. Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales del Centro de Salud Aparicio Pomares de Huánuco 2021 [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2022 [Consultado 2021 jun 23]. Disponible en: <http://...>

# **ANEXOS**

**ANEXO 1**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

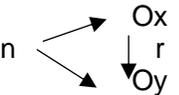
<b>Título del estudio:</b> “RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES DE HUÁNUCO 2021”.						
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variables e indicadores</b> <b>Variable independiente:</b> Estilos de vida			
			<b>Dimensiones</b>	<b>indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala medición</b>
¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional en el manejo de la autoconciencia y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares?	Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de Huánuco 2021.	<p><b>Hi:</b> Existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de Huánuco 2021.</p> <p><b>Ho:</b> No existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de Huánuco 2021.</p>	Inteligencia emocional general	<p><b>Alta</b> 70 – 92 pts</p> <p><b>Media</b> 47 – 69 pts</p> <p><b>Baja</b> 23 – 46 pts</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reconoce su autoconciencia emocional</li> <li>2. Cada vez que desempeña sus labores tiene algún problema emocional</li> <li>3. Comprendo la importancia que tiene el dominio de mis emociones y lo práctico en mi trabajo</li> <li>4. Me siento lleno de energía para realizar mi trabajo</li> </ol>	Nominal

<p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación que se manifiesta entre la inteligencia emocional en el manejo del autocontrol y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b> Identificar la relación entre la inteligencia emocional en el manejo de la autoconciencia y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares.</p>	<p><b>Hipótesis Específicas</b> <b>Hi1:</b> Existe relación entre la inteligencia emocional en el manejo de la autoconciencia y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares. <b>Ho1:</b> No existe relación entre la inteligencia emocional en el manejo de la autoconciencia y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares.</p>	<p>Manejo de la autoconciencia</p>	<p><b>Alta</b> 19 – 24 pts <b>Media</b> 13 – 18 pts <b>Baja</b> 6 – 12 pts</p>	<p>5. Siento que mi trabajo es valorado por mi jefe y colegas de trabajo 6. Las autoridades del centro de salud se preocupan por el bienestar emocional de los trabajadores</p>
<p>¿Cuál es la relación que se establece entre la inteligencia emocional en el manejo de la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares?</p>	<p>Establecer la relación que se manifiesta entre la inteligencia emocional en el manejo del autocontrol y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares.</p>	<p><b>Hi2:</b> Existe relación entre la inteligencia emocional en el manejo del autocontrol y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares. <b>Ho2:</b> No existe relación entre la inteligencia emocional en el manejo del autocontrol y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares.</p>	<p>Manejo del autocontrol</p>	<p><b>Alta</b> 16 – 20 pts <b>Media</b> 11 – 15 pts <b>Baja</b> 5 – 10 pts</p>	<p>7. Soy capaz de controlar mis emociones 8. Cuando surge algún conflicto emocional en mi trabajo lo soluciono de forma correcta. 9. Cuando pido el uso de la palabra lo hago oportunamente y me expreso de forma correcta. 10. Empleo la modulación y el volumen de voz adecuado para reforzar lo que digo al dirigirme a mis compañeros de trabajo. 11. Evito reaccionar con impulsividad cuando me siento atrapado o me acusan injustamente.</p>

<p>¿Cuál es la relación que se presenta entre la inteligencia emocional en el manejo de la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares?</p>	<p>Analizar la relación que se establece entre la inteligencia emocional en el manejo de la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares.</p>	<p><b>Hi3:</b> Existe relación entre la inteligencia emocional en el manejo de la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares.</p> <p><b>Ho3:</b> No existe relación entre la inteligencia emocional en el manejo de la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares.</p>	<p>Manejo de la motivación</p>	<p><b>Alta</b> 13 – 16 pts <b>Media</b> 9 – 12 pts <b>Baja</b> 4 – 8 pts</p>	<p>12. Me siento emocionalmente satisfecho con el trabajo que desempeño</p> <p>13. Mis emociones influyen en mis labores cotidianas.</p> <p>14. Realizo alguna técnica motivacional para iniciar el día.</p> <p>15. Recibo apoyo emocional de mis compañeros de trabajo cuando me siento desmotivado?</p>
<p>¿Cuál es la relación entre los hábitos de recreación y las condiciones de salud del personal de Enfermería en estudio?</p>	<p>Evaluar la relación que se presenta entre la inteligencia emocional en el manejo de la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares</p>	<p><b>Hi4:</b> Existe relación entre la inteligencia emocional en el manejo de la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares.</p> <p><b>Ho4:</b> No existe relación entre la inteligencia emocional en el manejo de la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares</p>	<p>Manejo de la empatía</p>	<p><b>Alta</b> 13 – 16 pts <b>Media</b> 9 – 12 pts <b>Baja</b> 4 – 8 pts</p>	<p>16. Puedo reconocer las situaciones emocionales de mis compañeros de trabajo con solo observarlos</p> <p>17. Me cuesta trabajo conversar con personas que no comparten mi punto de vista.</p> <p>18. Escucho con atención cuando mis compañeros de trabajo dan su opinión</p> <p>19. Cambio mi expresión emocional de acuerdo a la persona con quién estoy interactuando</p>

<p>¿Cuál es la relación que se presenta entre la inteligencia emocional en el manejo de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares?</p>	<p>Identificar relación que se presenta entre la inteligencia emocional en el manejo de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares</p>	<p><b>Hi5:</b> Existe relación entre la inteligencia emocional en el manejo de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares.</p> <p><b>Ho5:</b> No existe relación entre la inteligencia emocional en el manejo de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares.</p>	<p>Manejo de las relaciones interpersonales</p>	<p><b>Alta</b> 13 – 16 pts <b>Media</b> 9 – 12 pts <b>Baja</b> 4 – 8 pts</p>	<p>20. Tengo compañeros de trabajo con quienes puedo contar en caso de dificultades?</p> <p>21. Muestro mucho afecto hacia mis compañeros de trabajo.</p> <p>22. Estoy seguro(a) que mis compañeros de trabajo realmente me aprecien como persona.</p> <p>23. Soy sociable con todos mis colegas de trabajo.</p>	
			<p><b>Variable independiente:</b> Desempeño laboral</p>			
			<p>Desempeño laboral</p>	<p><b>Alto</b> 61 – 80 puntos <b>Regular</b> 41 – 60 puntos <b>Mala</b> 20 – 40 puntos</p>	<p>1. Brinda ideas para mejorar la productividad del servicio o área donde labora</p> <p>2. Se adapta fácilmente a los cambios que se produce en su servicio de trabajo</p> <p>3. Se anticipa a las dificultades que se producen en su servicio de trabajo</p> <p>4. Tiene la capacidad de resolver los problemas del servicio</p> <p>5. Evita cometer errores en su trabajo</p> <p>6. Uso racionalmente los recursos del servicio</p>	<p>Nominal</p>

					<p>7. Puede realizar bien su trabajo sin necesidad que le supervisen</p> <p>8. Planifica las actividades que realiza en el servicio</p> <p>9. Se preocupa por cumplir las metas asignadas en su servicio o área de trabajo</p> <p>10. Desarrolla su trabajo con profesionalismo.</p> <p>11. Tiene capacidad de integrarse a su equipo de trabajo</p> <p>12. Es capaz de identificar fácilmente los objetivos organizacionales</p> <p>13. Evita los conflictos con los colegas de trabajo</p> <p>14. Tiene la capacidad de realizar su trabajo de manera oportuna y ahorrando recursos</p> <p>15. Cumple con las tareas que se le encomienda</p> <p>16. Realiza una calidad de trabajo acorde a su horario laboral.</p>
<b>Tipo de estudio</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Aspectos éticos</b>	<b>Estadística descriptiva e inferencial</b>	
<b>Según tipo de intervención</b> Observacional	<b>Población:</b>	<b>Técnicas:</b> Encuesta	Se solicitó el consentimiento	<b>Estadística descriptiva:</b> Se realizó con medidas de frecuencia y proporciones.	

<p><b>Según tiempo de planificación</b> Prospectivo.</p>	<p>88 trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de Huánuco.</p>	<p><b>Instrumentos:</b> Escala de inteligencia emocional Escala de desempeño laboral</p>	<p>informado de cada trabajador participante del estudio respetando además la aplicación de los principios bioéticos de autonomía, beneficencia, justicia y no maleficencia</p>	<p><b>Estadística inferencial:</b> Las hipótesis se contrastaron con la prueba del Chi Cuadrado con un p valor menor a 0.05.</p>
<p><b>Según número de mediciones</b> Transversal</p>	<p><b>Muestra:</b> 82 trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de Huánuco</p>			
<p><b>Según número de variables:</b> Analítico</p>				
<p><b>Nivel de investigación</b> Relacional</p>				
<p><b>Diseño de investigación</b> Correlacional</p>  <p><b>Donde:</b>  <math>n_1</math> = Trabajadores asistenciales.  <math>Ox</math> = Inteligencia emocional  <math>Oy</math> = Desempeño laboral  <math>r</math> = Relación entre variables</p>				

**ANEXO 2**  
**INSTRUMENTOS ANTES DE LA VALIDACIÓN**

**CUESTIONARIO DE CARACTERÍSTICAS  
GENERALES**

**TITULO:** “Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales del Centro de Salud Aparicio Pomares de Huánuco 2021”

**INSTRUCCIONES.** Este cuestionario forma parte de un estudio orientado a obtener información sobre sus características generales, por ende, responda las siguientes preguntas marcando con un aspa en la respuesta correspondiente

Muchas gracias

**I. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS:**

**1. ¿Cuál es su edad?**

\_\_\_\_\_ años

**2. ¿Cuál es tu género?**

- a) Masculino ( )  
b) Femenino ( )

**3. ¿Cuál es el grado o título más alto que usted ha conseguido?**

- a) Licenciado(o) ( )  
b) Especialidad ( )  
c) Maestro(a) ( )  
d) Doctor(a) ( )  
e) Post doctorado ( )

**II. CARÁCTERÍSTICAS LABORALES.**

**4. ¿Cuál es su condición laboral?**

- a) Nombrado ( )  
b) Contratado ( )

**5. ¿Cuántos años tiene usted trabajando en esta institución?**

\_\_\_\_\_ años

## ESCALA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

**TITULO:** “Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales del Centro de Salud Aparicio Pomares de Huánuco 2021”

**INSTRUCCIONES:** Esta escala busca evaluar la inteligencia emocional de los trabajadores asistenciales de este establecimiento de salud por lo que a continuación se le presentan algunos ítems que deberán responder marcando con un aspa en la respuesta que consideres adecuada, considerando la siguiente valoración en el marcado de los casilleros: S = Siempre; CS = Casi siempre; AV = A veces y N = Nunca; agradezco tu colaboración.

Nº	ÍTEMS	N	AV	CS	S
<b>I</b>	<b>AUTOCONCIENCIA</b>				
1	¿Reconoce su autoconciencia emocional?				
2	¿Cada vez que desempeña sus labores tiene algún problema emocional?				
3	¿Comprendo la importancia que tiene el dominio de mis emociones y lo práctico?				
<b>II.</b>	<b>AUTOCONTROL</b>				
4	¿Controla sus emociones?				
5	¿Cuándo surge algún conflicto emocional respecto a sus laborales usted, lo soluciona de forma correcta?				
6	¿Cuándo realizo el uso de la palabra lo hago oportunamente y me expreso de forma correcta?				
7	¿Empleo la modulación y el volumen de voz para reforzar lo que digo al dirigirme a mis compañeros de trabajo?				
<b>III.</b>	<b>MOTIVACION</b>				
8	¿Se siente emocionalmente satisfecho con el trabajo que desempeña?				
9	¿Realiza alguna técnica motivacional al iniciar el día?				

10	¿Recibe algún tipo de afecto emocional por parte de sus compañeros de trabajo cuando se siente desmotivado?				
<b>IV.</b>	<b>EMPATIA</b>				
11	¿Puedo reconocer las situaciones emocionales de mis compañeros de trabajo con solo observarlos?				
12	¿Me cuesta trabajo conversar con personas que no comparten mi punto de vista?				
13	¿Escucho con atención cuando mis compañeros de trabajo dan su opinión?				
<b>V.</b>	<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>				
14	¿Tengo varios compañeros de trabajo con quienes puedo contar en caso de dificultades?				
15	¿Muestro mucho afecto hacia mis compañeros de trabajo?				
16	¿Estoy segura que mis compañeros de trabajo realmente me aprecien como persona?				

## ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL

**TITULO:** “Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales del Centro de Salud Aparicio Pomares de Huánuco 2021”

**INSTRUCCIONES:** Esta escala busca evaluar la inteligencia emocional de los trabajadores asistenciales de este establecimiento de salud por lo que a continuación se le presentan algunos ítems que deberán responder marcando con un aspa en la respuesta que consideres adecuada, considerando la siguiente valoración en el marcado de los casilleros: S = Siempre; CS = Casi siempre; AV = A veces y N = Nunca; agradezco tu colaboración.

Nº	ÍTEMS	N	AV	CS	S
<b>I</b>	<b>INICIATIVA</b>				
1	Brinda ideas para mejorar la productividad del servicio o área donde labora				
2	Se adapta fácilmente a los cambios que se produce en su servicio de trabajo				
3	Se anticipa a las dificultades que se producen en su servicio de trabajo				
4	Tiene la capacidad de resolver los problemas del servicio				
<b>II.</b>	<b>CALIDAD</b>				
5	Evita cometer errores en su trabajo				
6	Uso racionalmente los recursos del servicio				
7	Puede realizar bien su trabajo sin necesidad que le supervisen				
8	Se muestra cortés con los usuarios, pacientes y colegas de trabajo				
9	Trata a las personas con amabilidad y respeto				
10	Brinda una atención adecuada a los pacientes y usuarios del centro de salud				

<b>III.</b>	<b>ORGANIZACIÓN</b>				
11	Planifica las actividades que realiza en el servicio				
12	Usa indicadores para evaluar las actividades que se realizan en el servicio				
13	Se preocupa por cumplir las metas asignadas en su servicio o área de trabajo				
14	Desarrolla su trabajo con profesionalismo.				
<b>IV.</b>	<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>				
15	Tiene capacidad de integrarse a su equipo de trabajo				
16	Es capaz de identificar fácilmente los objetivos organizacionales				
17	Evita los conflictos con los colegas de trabajo				
<b>V.</b>	<b>EFICIENCIA</b>				
18	Tiene la capacidad de realizar su trabajo de manera oportuna y ahorrando recursos				
19	Cumple con las tareas que se le encomienda				
20	Realiza una calidad de trabajo acorde a su horario laboral.				

### ANEXO 3

## INSTRUMENTOS DESPUÉS DE LA VALIDACIÓN

### CUESTIONARIO DE CARACTERÍSTICAS GENERALES

**TITULO:** “Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales del Centro de Salud Aparicio Pomares de Huánuco 2021”

**INSTRUCCIONES.** Este cuestionario forma parte de un estudio orientado a obtener información sobre sus características generales, por ende, responda las siguientes preguntas marcando con un aspa en la respuesta correspondiente

Muchas gracias

#### I. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS:

1. ¿Qué edad tienes?

\_\_\_\_\_ años

2. ¿A qué género perteneces?

- a) Masculino ( )
- b) Femenino ( )

3. ¿Cuál es el grado académico?

- a) Licenciado(o) ( )
- b) Especialidad ( )
- c) Maestro(a) ( )
- d) Doctor(a) ( )
- e) Post doctorado ( )

#### II. CARÁCTERÍSTICAS LABORALES.

4. ¿Cuál es su condición laboral?

- a) Nombrado ( )
- b) Contratado ( )

5. ¿Cuántos años tiene usted trabajando en esta institución?

- a) Menos de 5 años ( )
- b) De 5 a 10 años ( )
- c) Más de 10 años ( )

6. Aparte de trabajar en este centro de salud ¿Labora usted en otro lugar?

- a) Si ( )
- b) No ( )

## ESCALA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

**TITULO:** “Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales del Centro de Salud Aparicio Pomares de Huánuco 2021”

**INSTRUCCIONES:** Esta escala busca evaluar la inteligencia emocional de los trabajadores asistenciales de este establecimiento de salud por lo que a continuación se le presentan algunos ítems que deberán responder marcando con un aspa en la respuesta que consideres adecuada, considerando la siguiente valoración en el marcado de los casilleros: S = Siempre; CS = Casi siempre; AV = A veces y N = Nunca; agradezco tu colaboración.

Nº	ÍTEMS	N	AV	CS	S
<b>I</b>	<b>AUTOCONCIENCIA</b>				
1	Reconoce su autoconciencia emocional				
2	Cada vez que desempeña sus labores tiene algún problema emocional				
3	Comprendo la importancia que tiene el dominio de mis emociones y lo práctico en mi trabajo				
4	Me siento lleno de energía para realizar mi trabajo				
5	Siento que mi trabajo es valorado por mi jefe y colegas de trabajo				
6	Las autoridades del centro de salud se preocupan por el bienestar emocional de los trabajadores				
<b>II.</b>	<b>AUTOCONTROL</b>				
7	Soy capaz de controlar mis emociones				
8	Cuándo surge algún conflicto emocional en mi trabajo lo soluciono de forma correcta.				
9	Cuándo pido el uso de la palabra lo hago oportunamente y me expreso de forma correcta.				
10	Empleo la modulación y el volumen de voz adecuado para reforzar lo que digo al dirigirme a mis compañeros de trabajo.				

11	Evito reaccionar con impulsividad cuando me siento atrapado o me acusan injustamente en situaciones laborales.				
<b>III. MOTIVACION</b>					
12	Me siento emocionalmente satisfecho con el trabajo que desempeño				
13	Mis emociones influyen en mis labores cotidianas.				
14	Realizo alguna técnica motivacional para iniciar el día.				
15	Recibo apoyo emocional de mis compañeros de trabajo cuando me siento desmotivado?				
<b>IV. EMPATIA</b>					
16	Puedo reconocer las situaciones emocionales de mis compañeros de trabajo con solo observarlos				
17	Me cuesta trabajo conversar con personas que no comparten mi punto de vista.				
18	Escucho con atención cuando mis compañeros de trabajo dan su opinión				
19	Cambio mi expresión emocional de acuerdo a la persona con quién estoy interactuando				
<b>V. RELACIONES INTERPERSONALES</b>					
20	Tengo compañeros de trabajo con quienes puedo contar en caso de dificultades?				
21	Muestro mucho afecto hacia mis compañeros de trabajo.				
22	Estoy seguro(a) que mis compañeros de trabajo realmente me aprecien como persona.				
23	Soy sociable con todos mis colegas de trabajo.				

## ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL

**TITULO:** “Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales del Centro de Salud Aparicio Pomares de Huánuco 2021”

**INSTRUCCIONES:** Esta escala busca evaluar la inteligencia emocional de los trabajadores asistenciales de este establecimiento de salud por lo que a continuación se le presentan algunos ítems que deberán responder marcando con un aspa en la respuesta que consideres adecuada, considerando la siguiente valoración en el marcado de los casilleros: S = Siempre; CS = Casi siempre; AV = A veces y N = Nunca; agradezco tu colaboración.

Nº	ÍTEMS	N	AV	CS	S
<b>I</b>	<b>INICIATIVA</b>				
1	Brinda ideas para mejorar la productividad del servicio o área donde labora				
2	Se adapta fácilmente a los cambios que se produce en su servicio de trabajo				
3	Se anticipa a las dificultades que se producen en su servicio de trabajo				
4	Tiene la capacidad de resolver los problemas del servicio				
<b>II.</b>	<b>CALIDAD</b>				
5	Evita cometer errores en su trabajo				
6	Uso racionalmente los recursos del servicio				
7	Puede realizar bien su trabajo sin necesidad que le supervisen				
<b>III.</b>	<b>ORGANIZACIÓN</b>				
8	Planifica las actividades que realiza en el servicio				
9	Se preocupa por cumplir las metas asignadas en su servicio o área de trabajo				
10	Desarrolla su trabajo con profesionalismo.				

<b>IV.</b>	<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>				
11	Tiene capacidad de integrarse a su equipo de trabajo				
12	Es capaz de identificar fácilmente los objetivos organizacionales				
13	Evita los conflictos con los colegas de trabajo				
<b>V.</b>	<b>EFICIENCIA</b>				
14	Tiene la capacidad de realizar su trabajo de manera oportuna y ahorrando recursos				
15	Cumple con las tareas que se le encomienda				
16	Realiza una calidad de trabajo acorde a su horario laboral.				

## ANEXO 4

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

- **Título del proyecto.**

“Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares de Huánuco 2021”
- **Responsables de la investigación.**

Ubaldo Falcón, Yein Marleni.
- **Introducción / Propósito**

Relacionar la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares.
- **Participación**

Participan los trabajadores asistenciales del C.S. Aparicio Pomares.
- **Procedimientos**

Se aplicará una escala de inteligencia emocional y una escala de desempeño laboral.
- **Riesgos / incomodidades**

No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted en el desarrollo de la investigación.
- **Beneficios**

Tendrá derecho a ser informado sobre los resultados del estudio y conocer cómo está influenciando la inteligencia emocional en el desempeño de los trabajadores de este centro de salud
- **Alternativas**

La participación en esta investigación es facultativa y voluntaria, no está obligado a participar del estudio si no desea hacerlo.
- **Compensación.**

En este estudio no se dará ningún tipo de gratificación por su participación en la encuesta.
- **Confidencialidad de la información**

Los datos que brinde en este trabajo de tesis se manejarán con total confidencialidad.
- **Problemas o preguntas**

Comunicase al Cel. 977921322.

- **Consentimiento / Participación voluntaria.**

Por medio del presente documento doy mi consentimiento voluntario para participar de este trabajo de investigación, afirmando que he sido informado del propósito y objetivos del estudio teniendo la posibilidad de realizar interrogantes las que fueron contestadas en su totalidad, comprendiendo que podré retirarme del mismo en el momento pertinente.

---

Firma del trabajador asistencial

N° DNI:

---

Firma de la investigadora

N° DNI:

Huánuco, a los... días del mes de.....del 2021.

## ANEXO 5

### CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, ELER BORNEO CANTALICIO

de profesión Lic. EN ENFERMERÍA, actualmente ejerciendo el cargo de DOCENTE UNIVERSITARIO

por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Alumna UBALDO FALCON, YEIN MARLENI con DNI N° 48241967, aspirante al título de **Licenciada en Enfermería** de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulada **"RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES DE HUÁNUCO-2021"**

#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1: "Cuestionario de características generales"	[ ] Aplicable después de corregir [X] Aplicable [ ] No aplicable
Instrumento 2: "Escala de Inteligencia Emocional"	[ ] Aplicable después de corregir [X] Aplicable [ ] No aplicable
Instrumento 3: "Escala de Desempeño Laboral"	[ ] Aplicable después de corregir [X] Aplicable [ ] No aplicable

#### Apellidos y nombres del juez/experto validador.

Dr/Mg/Lic.: MG. ELER BORNEO CANTALICIO

DNI: 40613742

Especialidad: Lic. EN ENFERMERÍA



*Eler Borneo Cantalicio*  
Mg. Eler Borneo Cantalicio  
DOCENTE UNIVERSITARIO  
BIOESTADÍSTICA E INVESTIGACIÓN

Firma y sello



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, EMMA AIDA FLORES QUIÑÓNEZ

de profesión LIC. ENFERMERÍA, actualmente ejerciendo el cargo de DOCENTE UNIVERSITARIO

por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Alumna UBALDO FALCON, YEIN MARLENI con DNI N° 48241967, aspirante al título de Licenciada en Enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulada "RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES DE HUÁNUCO-2021"

#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1: "Cuestionario de características generales"	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2: "Escala de Inteligencia Emocional"	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 3: "Escala de Desempeño Laboral"	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

#### Apellidos y nombres del juez/experto validador.

Dr/Mg/Lic.: Mg. EMMA AIDA FLORES QUIÑÓNEZ

DNI: 22407508

Especialidad: LIC. MEDICINA ALTERNATIVA Y COMPLEMENTARIA

  
Mg. EMMA AIDA FLORES QUIÑÓNEZ  
CEP. 4146

Firma y sello



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Amelia Leiva Pazo

de profesión Lic. Enfermería, actualmente ejerciendo el cargo de Docente

por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Alumna UBALDO FALCON, YEIN MARLENI con DNI N° 48241967, aspirante al título de **Licenciada en Enfermería** de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulada **"RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES DE HUÁNUCO-2021"**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Instrumento 1: "Cuestionario de características generales"	<input checked="" type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2: "Escala de Inteligencia Emocional"	<input checked="" type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 3: "Escala de Desempeño Laboral"	<input checked="" type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

**Apellidos y nombres del juez/experto validador.**

Dr/Mg/Lic.: Dra. Amelia Leiva Pazo

DNI: 19834199

Especialidad: Lic. Enfermería



Amelia Leiva Pazo

Firma y sello



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
 PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA  
 UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, WILMER ESPINOZA TORRES

de profesión LIC. EN ENFERMERIA, actualmente ejerciendo el cargo de JEFE DE MICRORED DE SALUD APARICIO POMARES

por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Alumna UBALDO FALCON, YEIN MARLENI con DNI N° 48241967, aspirante al título de Licenciada en Enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulada "RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES DE HUÁNUCO-2021"

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Instrumento 1: "Cuestionario de características generales"	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2: "Escala de Inteligencia Emocional"	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 3: "Escala de Desempeño Laboral"	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

**Apellidos y nombres del juez/experto validador.**

Dr/Mg/Lic.: Lic. WILMER ESPINOZA TORRES  
 DNI: 22513741  
 Especialidad: LIC. ENFERMERIA



Firma y sello



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Bertha Serna Román  
 de profesión Enfermera, actualmente ejerciendo el cargo de Enfermera Asistencial - Docente Universitario  
 por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Alumna UBALDO FALCON, YEIN MARLENI con DNI N° 48241967, aspirante al título de **Licenciada en Enfermería** de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulada **“RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES DE HUÁNUCO-2021”**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Instrumento 1: "Cuestionario de características generales"	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2: "Escala de Inteligencia Emocional"	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 3: "Escala de Desempeño Laboral"	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

**Apellidos y nombres del juez/experto validador.**

Dr/Mg/Lic.: Bertha Serna Román  
 DNI: 99519726  
 Especialidad: Enfermera pediatra

  
 Lic. Bertha Serna Román  
 CEP. 2101

Firma y sello

## ANEXO 6

### DOCUMENTO SOLICITANDO PERMISO PARA EJECUCIÓN DE ESTUDIO



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ:  
200 AÑOS DE INDEPENDENCIA."

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



Huánuco, 05 de Mayo de 2021

OFICIO Mult. - N°09 - 2021 - D/EAP-ENF - UDH

Señor(a)  
Wilmer T. Espinoza Torres  
DIRECTOR DEL CENTRO DE SALUD DE APARICIO POMARES

Presente:

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y a la vez hacer de su conocimiento que la alumna **YEIN MARLENI, UBALDO FALCON** del Programa Académico de Enfermería de la Universidad de Huánuco, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado: **"RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES DE HUÁNUCO-2021"** por lo que solicitó autorización para realizar el proceso de recolección de datos de dicho estudio, para ejecutar el proyecto de tesis, ya que tendrá como muestra a los trabajadores asistenciales del centro de salud que usted dirige.

Esperando contar con su apoyo y comprensión, agradezco anticipadamente a usted reiteradamente las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
E.A.P. ENFERMERÍA

Mg. AMELIA V. LEYVA YARO  
COORDINADORA DEL PROGRAMA  
ACADEMICO DE ENFERMERIA

**ANEXO 7**  
**DOCUMENTO DE AUTORIZACIÓN DEL ÁMBITO DE ESTUDIO**

*"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ:  
200 AÑOS DE INDEPENDENCIA."*

Huánuco, 05 de Agosto de 2021

**CARTA N°06 C.S APARICIO POMARES - HCO 2021**

**Señor(a)**  
**UBALDO FALCON, YEIN MARLENI**

Alumna del Programa Académico de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud de la universidad de Huánuco.

**Presente:**

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN** para realizar el proceso de recolección de datos de dicho estudio, quien ejecutara la mencionada tesis.

**REFERENCIA: OFICIO Mult. - N°09 - 2021 - D/EAP-ENF - UDH**

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y en respuesta al documento en la cual solicita **AUTORIZACION** para ejecutar su proyecto de tesis, contando con la opinión favorable del DIRECTOR del **CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES, AUTORIZA** la realización de recolección de datos de dicho estudio, del proyecto de investigación titulado **"RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES DE HUÁNUCO-2021"**

Se remite la presente para su conocimiento y fines pertinentes.

  
Dirección Regional de Salud Huánuco  
REG. DE SALUD HUÁNUCO  
CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES  
Lic. Wilmer F. Espinoza Torres  
C.E.P. 37615

Lic. WILMER ESPINOZA TORRES  
DIRECTOR C.S APARICIO POMARES

## ANEXO 8 BASE DE DATOS

Nº	ANEXO 1 CUESTIONARIO DE CARACTERÍSTICAS GENERALES						ANEXO 2 CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL																		ANEXO 3 CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL																											
	CARAC. SOCIOD.			CARACT. LAB.			AUTOCONCIENCIA						AUTOCONTROL					MOTIVACIÓN					EMPATIA					RELACIONES. INTERPERSON.					INICIATIVA				CALIDAD				ORGAN.				TRABAJO EN EQUIPO				EFICIENCIA.			
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16							
1	35	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4					
2	30	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2					
3	42	2	4	1	2	1	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4				
4	53	1	3	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	2	2	4	2	3	3	2	4	4	2	2	4	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3					
5	29	2	1	2	1	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	4	4	2	2	3	3	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4						
6	38	2	3	1	2	1	4	3	4	4	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3						
7	51	1	4	1	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	1	2	2	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3						
8	60	2	2	1	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4						
9	58	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4					
10	27	1	1	2	1	2	4	1	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3					
11	53	2	3	1	2	1	4	1	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3					
12	28	2	2	2	2	2	4	1	4	4	4	4	3	2	2	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4					
13	59	1	4	1	3	2	1	1	3	4	3	4	3	2	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3				
14	48	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
15	42	1	2	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	1	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3				
16	30	1	2	2	1	1	4	3	4	4	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3			
17	38	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2			



47	39	1	3	1	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2									
48	52	1	4	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	4	1	3	3	3	2	4	4	4	4	2	4	2	4	3	4	2	2	2	3	2	2									
49	43	2	3	1	2	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	2	3								
50	60	1	2	1	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4								
51	57	2	4	1	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3								
52	41	1	3	1	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4								
53	28	2	1	2	1	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	4	4	2	2	3	3	3							
54	52	2	2	1	3	2	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3							
55	39	1	3	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3							
56	43	2	4	1	2	1	2	3	3	4	3	2	3	2	3	2	2	4	3	4	4	3	3	4	1	3	3	4	3	4	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3						
57	30	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4					
58	36	1	2	2	2	1	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2						
59	29	2	1	2	1	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	1	4	4	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2	4							
60	45	2	4	1	3	1	3	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	3	3	4	2	3	4	2				
61	64	1	2	1	3	2	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3					
62	47	2	3	1	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3					
63	29	2	1	2	1	2	4	1	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4				
64	42	1	2	1	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	2	3	4	2	2		
65	38	2	3	1	2	2	4	1	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
66	29	1	2	2	1	2	3	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2	3	4	2	2			
67	51	2	3	1	3	2	4	2	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	3	4	3				
68	37	1	2	2	2	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	1	4	1	2	2	2	4	4	2	3	4	3	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4	3	4	3	4				
69	40	2	4	1	2	1	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4				
70	25	2	1	2	1	2	3	1	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	1	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2				
71	47	1	2	1	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	4	2	3	2	2	2				
72	40	2	3	1	2	2	4	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	2	4	1	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2				
73	30	2	2	2	1	2	3	2	4	4	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2			
74	32	1	2	1	2	2	4	2	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	2	2	2	3	4	3	1	3	3	3	3	4	4	2	3	2	3	3	2	3	2	2	4	2	3	4	4	4	4	4	2	2				
75	27	2	1	2	1	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	4	3	4	3	3	4

<b>76</b>	35	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	4	2	2						
<b>77</b>	58	1	5	1	3	1	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3				
<b>78</b>	48	2	4	1	2	2	4	1	4	4	2	2	2	3	2	3	2	4	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3		
<b>79</b>	36	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	1	3	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4		
<b>80</b>	30	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	4	4	4	4	1	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	2	2	2	3	2	2	2	3	4	3	2	3	3	4	3		
<b>81</b>	49	1	4	1	2	1	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
<b>82</b>	52	2	2	1	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	2	3	3	3	2	3

**ANEXO 9**  
**CONSTANCIA DE REPORTE DE TURNITIN**

**INFORME DE TESIS**

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.udh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>12%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad de Huanuco</b> Trabajo del estudiante	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>4</b>	<b>es.scribd.com</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.unsa.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>distancia.udh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.upeu.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>issuu.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

  
Dra. Edith Jara Claudio  
DOCENTE UNIVERSITARIO

10	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<1 %
11	<b>Submitted to Universidad de Piura</b> Trabajo del estudiante	<1 %
12	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<1 %
13	<b>"Organizaciones saludables: Un aporte desde la psicología y la comunicación", Universidad Catolica de Pereira, 2020</b> Publicación	<1 %
14	<b>Repositorio.Upagu.Edu.Pe</b> Fuente de Internet	<1 %
15	<b>repositorio.unheval.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1 %
16	<b>repositorio.une.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1 %
17	<b>repositorio.usanpedro.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1 %
18	<b>www.lareferencia.info</b> Fuente de Internet	<1 %
19	<b>www.scribd.com</b> Fuente de Internet	<1 %
20	<b>dspace.uib.es</b> Fuente de Internet	<1 %

  
Dra Edith Jara Claudio  
DOCENTE UNIVERSITARIO



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, EDITH C. JARA CLAUDIO. Asesor (a) del Programa Académico de Enfermería de la Universidad de Huánuco y designado(a) mediante RESOLUCION como asesor de la tesista: Yein Marleni UBALDO FALCON, de la investigación titulada:

**“RELACION ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES DE HUANUCO 2021”**

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 24 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Antiplagio Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 21 de Setiembre de 2022

  
Dra Edith Jara Claudio  
DOCENTE UNIVERSITARIO

**JARA CLAUDIO EDITH C.**

Apellidos y Nombres

DNI N° 22419984

Código Orcid N° <https://orcid.org/0000-0002-3671-3374>

## Tesis

### INFORME DE ORIGINALIDAD

21%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1

[repositorio.udh.edu.pe](http://repositorio.udh.edu.pe)

Fuente de Internet

13%

2

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

2%

3

[distancia.udh.edu.pe](http://distancia.udh.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

4

Submitted to Universidad de Huanuco

Trabajo del estudiante

1%

5

[es.scribd.com](http://es.scribd.com)

Fuente de Internet

1%

6

[repositorio.usanpedro.edu.pe](http://repositorio.usanpedro.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

7

[repositorio.upeu.edu.pe](http://repositorio.upeu.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

8

[hdl.handle.net](http://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

1%

  
Dra. Edith Jara Claudio  
DOCENTE UNIVERSITARIO



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, EDITH C. JARA CLAUDIO. Asesor (a) del Programa Académico de Enfermería de la Universidad de Huánuco y designado(a) mediante RESOLUCION como asesor de la tesista: Yein Marleni UBALDO FALCON, de la investigación titulada:

**“RELACION ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES DE HUANUCO 2021”**

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 21 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Antiplagio Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 22 de Noviembre del 2022

**JARA CLAUDIO EDITH C.**

Apellidos y Nombres

DNI N° 22419984

Código Orcid N° <https://orcid.org/0000-0002-3671-3374>