



UNIVERSIDAD NACIONAL
HERMILIO VALDIZAN



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN"

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN ADMINISTRACION Y GERENCIA EN
SALUD

TESIS

**"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS PROFESIONALES DE SALUD DE LA MICRO RED
CIUDAD CONSTITUCIÓN - PASCO, 2016"**

Tesis para optar el grado de maestro en Administración y Gerencia en Salud.

TESISTA: Lic. Enf. Aita Tarazona Tucto

ASESOR: Dra. Marina Llanos Melgarejo

Huánuco- Perú

2018

DEDICATORIA:

A Marlon y Dante por su constante apoyo y comprensión en mi superación profesional.

AGRADECIMIENTO

A mis padres Juan y Dora, por inculcarme valores para ser una mejor persona y profesional.

RESUMEN

La presente investigación titulada **“Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ciudad Constitución – Pasco, 2016”**, tiene importancia y actualidad debido a que las organizaciones modernas orientadas a brindar servicios públicos esenciales como la salud tienen que ver con la mejora de los niveles de inteligencia emocional para mejorar los niveles de desempeño laboral.

Existen múltiples investigaciones tanto en Perú como el extranjero que mide el nivel de relación entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral en entidades de salud, pero creemos que el tema aún no ha concluido en un consenso entre la comunidad científica que mencione que existe una relación determinística entre ambas variables.

Nuestra investigación parte del problema general que consiste en conocer la relación que existe entre la variable inteligencia emocional y desempeño laboral, nuestro objetivo general es determinar la relación que existe entre estas dos variables y nuestra hipótesis general señala que entre inteligencia emocional y desempeño laboral existe una relación directa; con respecto al marco teórico en el acápite antecedentes de investigación se ha revisado estudios académicos del ámbito internacional, nacional y local; las bases teóricas se ha abordado tanto de las variables de estudio inteligencia emocional y desempeño laboral logrando sistematizar el material bibliográfico de dichas variables de estudio; el tipo de investigación a la que pertenece el presente estudio es aplicado y el diseño de investigación elegido es el Correlacional porque nos hemos propuesto determinar la relación entre variables; la población de estudio es 52 profesionales de salud de la Micro Red

Ciudad Constitución y la muestra es la misma cantidad dado que según la teoría estadística cuando la población es pequeña el investigador puede optar por tomar como muestra a la misma población de estudio; la técnica de recojo procesamiento y presentación de datos se ha elaborado de acuerdo al tipo de investigación, optándose por el cuestionario, el uso del programa estadístico SPSS y tablas y barras.

En cuanto a los resultados de la investigación se ha determinado que el 90,4% de los profesionales de Micro Red de salud de Ciudad Constitución muestra un alto nivel de inteligencia emocional, en tanto el 25% de los profesionales muestra un excelente desempeño laboral, siendo la correlación entre estas dos variables de positiva aunque débil ($\rho = 0,315$), y es estadísticamente significativa; la discusión de resultados nos permitió contrastar los resultados obtenidos del trabajo de campo con los referentes bibliográficos de las bases teóricas; la contrastación de hipótesis generales en base a la prueba de hipótesis concluye que existe una relación directa entre la Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en los profesionales de salud de la Micro Red Ciudad Constitución – Pasco; el aporte científico es que habiendo sometido a prueba de hipótesis a través del coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un coeficiente de 0,315; el resultado obtenido indica que la relación entre las variables Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral es directa y estadísticamente significativa; es decir, la correlación entre estas variables si existe.

ABSTRACT

The present research entitled "Emotional intelligence and job performance of health professionals of the Ciudad Constitución - Pasco micro network, 2016", is important and topical because modern organizations oriented to provide essential public services such as health have to do with the improvement of levels of emotional intelligence to improve levels of work performance.

There are multiple investigations both in Peru and abroad that measure the level of relationship between the variables of emotional intelligence and work performance in health entities, but we believe that the issue has not yet concluded in a consensus among the scientific community that mentions that there is a relationship deterministic between both variables.

Our research is based on the general problem of knowing the relationship between the variable emotional intelligence and work performance, our general objective is to determine the relationship between these two variables and our general hypothesis that between emotional intelligence and work performance there is a Direct relation; with respect to the theoretical framework in the section on research backgrounds, academic studies have been reviewed at the international, national and local levels; the theoretical bases have been approached as much of the variables of study, emotional intelligence and work performance, systematizing the bibliographic material of said study variables; The type of research to which the present study belongs is observational and the research design chosen is the Correlational one because we have proposed to determine the relationship between variables; the study population is 52 health professionals from the Ciudad Constitution micro network and the sample is the same amount given that according to the statistical theory when

the population is small, the researcher may choose to take the same study population as a sample; The technique of data processing and presentation has been developed according to the type of research, choosing the questionnaire, the use of the statistical program SPSS and tables and bars.

Regarding the results of the research, it has been determined that 90.4% of the professionals of the micro health network of Ciudad Constitución show a high level of emotional intelligence, while 25% of the professionals show excellent work performance, the correlation between these two variables being positive but weak ($\rho = 0.315$), and it is statistically significant; the discussion of results allowed us to compare the results obtained from the field work with the bibliographic references of the theoretical bases; the testing of general hypotheses based on the hypothesis test concludes that there is a direct relationship between Emotional Intelligence and Work Performance in the health professionals of the Micro Network Ciudad Constitución - Pasco; the scientific contribution is that having tested hypothesis through the Spearman correlation coefficient, a coefficient of 0.315 was obtained; the result obtained indicates that the relationship between the variables Emotional Intelligence and Work Performance is direct and statistically significant; that is, the correlation between these variables does exist.

ÍNDICE

Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	ii
Resumen	iii
Abstract.....	v
Indice.....	vii
Introduccion	1

CAPITULO I

DESCRIPCION DEL PROBLEMA D EINVESTIGACION

1.1. Fundamentos del problema de investigación.....	3
1.2. Justificación.....	6
1.3. Importancia o propósito.....	6
1.4. Limitaciones.....	7
1.5. Formulación del problema de investigación general y específicos.....	8
1.6. Formulación de objetivos generales y específicos.....	8
1.7. Formulación de hipótesis generales y específicas.....	8
1.8. Variables.....	9
1.9. Operacionalización de variables.....	10
1.10. Definición de términos operacionales.....	10

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES.....	11
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	11
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	12
2.1.3. Antecedentes locales.....	14

2.2. BASES TEÓRICAS.....	15
2.2.1. Inteligencia emocional.....	15
2.2.1.1. Elementos de la inteligencia emocional.....	18
2.2.1.2. Emociones en el centro de trabajo.....	19
2.2.1.3. Teorías de la inteligencia de Gardner, Stenberg y Goleman	20
2.2.1.4. Funciones del cerebro emocional	20
2.2.1.5. Capacidades de la inteligencia emocional.....	24
2.2.1.6. La influencia de las emociones en las relaciones humanas.....	27
2.2.1.7. Modelo de inteligencia emocional y social de Bar- On.....	28
2.2.2 Desempeño laboral.....	38
2.2.2.1. Conceptualización.....	38
2.2.2.2 Dimensiones de desempeño laboral.....	40
2.3. BASES CONCEPTUALES.....	50

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Ámbito.....	53
3.2. Población.....	53
3.3. Muestra.....	54
3.4. Nivel y tipo de estudio.....	55
3.5. Diseño de investigación.....	55
3.6. Técnicas e instrumentos.....	56
3.7. Validación y confiabilidad del instrumento.....	57

3.8. Procedimiento.....	57
3.9. Tabulación.....	58

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. Análisis descriptivo.....	59
4.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis.....	66
4.3. Discusión de resultados.....	68
4.4. Aporte de la investigación.....	72
CONCLUSIONES.....	73
RECOMENDACIONES.....	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	75
ANEXOS.....	80

NOTA BIOGRAFICA

ACTA DE DEFENSA DE LA TESIS DE MAESTRO

AUTORIZACION PARA PUBLICACION DE TESIS ELECTRONICA DE
POSGRADO

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “**Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ciudad Constitución – Pasco, 2016**”, es un tema de actualidad debido el sector público en nuestro país busca mejorar el desempeño y/o rendimiento laboral de los profesionales en servicios esenciales como es la salud, de ahí la necesidad de investigar sobre el nivel de correlación existente entre la variable inteligencia emocional y desempeño laboral. Así mismo, en el proceso de nuestra investigación se ha logrado determinar a través de la prueba de correlación de Spearman que existe relación entre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ciudad Constitución – Pasco siendo la correlación entre estas dos variables positiva aunque débil ($\rho = 0,315$), y es estadísticamente significativa.

El contenido de nuestra investigación está estructurado en cuatro capítulos fundamentales:

El **capítulo I** empieza con descripción del problema de investigación: fundamentación del problema de investigación, justificación, importancia propósito, limitaciones, formulación del problema de investigación generales y específicos, formulación de objetivos generales y específicos, formulación de hipótesis generales y específicos, variables, operacionalización de variables, definición de términos operacionales.

En el **capítulo II** se propone el Marco teórico, ahí se desarrolla los antecedentes de la investigación a nivel internacional y nacional y local; bases teóricas donde se nutre nuestra investigación y bases conceptuales utilizados en el desarrollo de nuestra investigación.

En el **capítulo III** se propone el Marco metodológico: Ámbito, población, nivel y tipo de estudio, diseño de investigación, técnicas e instrumentos, validación y confiabilidad del instrumento, procedimiento y tabulación.

En el **capítulo IV** se presentan los resultados de la investigación y su discusión; teniendo en cuenta el análisis descriptivo, análisis inferencial y contrastación de hipótesis, discusión de resultados y aporte de la investigación.

La autora

CAPITULO I

DESCRIPCION DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Fundamentación del problema de investigación

La sociedad moderna, con el contexto de internacionalización económica y la innovación tecnológica laboral, ha generado un proceso de grandes cambios porque se han ido reduciendo las demandas físicas y se han ido incrementando las demandas sobre la interacción psicosocial. Estos cambios ha conllevado a transformaciones en el trabajo, en ocasiones, representan mejoras para las personas que ahí laboran, pero en otras, son causa de la aparición de una serie de condiciones que conducen a incrementar el riesgo de afectar al bienestar de la persona, sobre todo en el aspecto psicológico.

Por ello, hace ya más de una década que la Organización Mundial de la Salud alertaba del posible impacto “tales cambios en la salud de la población, sobre todo en los países industrializados, especialmente relacionados con las nuevas tecnologías y con los factores psicosociales”. Tal situación condiciona “la existencia de gran número de dolencias psicosomáticas, producto de las obligaciones y exigencias de la sociedad actual, y muy en especial en lo referido al ámbito laboral, sujeto a incesantes transformaciones en la organización y a las demandas del trabajo, ha facilitado la difusión y la popularización de un término con el que, de un modo genérico, se define esta situación: desequilibrio emocional”.

Los estudiosos Karasek y Theorell (2013), indican que, “uno de los riesgos del ejercicio de las profesiones de salud es la presencia de estrés

laboral; es así que, caracterizaron el trabajo como de alta demanda y bajo control; esta combinación convierte a ese puesto, en un trabajo de alta tensión; lo que se traduce en mayor desequilibrio emocional e insatisfacción laboral". El Modelo de Demanda-Control, propuesto por los autores señalados líneas arriba, concibe que "el desequilibrio emocional y sus efectos resulten no de un aspecto simple del ambiente laboral, sino de los efectos conjuntos de las demandas de una situación de trabajo y el rango de libertad de tomar decisiones disponibles para el trabajador que enfrenta estas demandas. La tensión laboral ocurre cuando las demandas son altas y la capacidad de tomar decisiones es baja".

Por otro lado, es importante indicar, que, el mayor factor que da origen al desequilibrio emocional se relaciona con la presión del tiempo en el trabajo y la mayor causa de insatisfacción se asocia a las relaciones con los pacientes y demás trabajadores. Algunos estudios demostraron que los altos niveles de estrés se asocian con menor satisfacción personal, por ende la aparición de actitudes y prácticas negativas hacia el trabajo. Por el contrario, cuando existe una alta satisfacción en el trabajo se espera situaciones de menor desequilibrio emocional y actitudes positivas hacia el trabajo.

Es importante señalar que "dentro de los factores de desmotivación encontramos el aburrimiento, la falta de interés, el ausentismo, los bloqueos mentales, la falta de oportunidades en el trabajo, la falta de estímulos" (Werther R. Keith D 1993).

Por lo que, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), sostiene que "las empresas que ayuden a sus empleados a hacer frente al estrés y

reorganicen con cuidado el ambiente de trabajo, en función de las aptitudes y las aspiraciones humanas, tienen más posibilidades de lograr ventajas competitivas”.

Por otra parte, se observa como las personas que laboran diariamente en las Instituciones Públicas, constantemente manifiestan incomodidad y rechazo a los cambios que se realiza internamente en la organización, acompañados estos sentimientos de la reducción en el desempeño, problemas interpersonales, negligencia, entre otros. Los trabajadores carentes de adaptabilidad se ven dominadas por el miedo, el nerviosismo y la ansiedad e incomodidad ante el cambio, aunado a esto una deficiente comunicación. En este sentido, cobra importancia el hecho de la aparición de emociones las cuales pudiesen repercutir de manera negativa en el Desempeño Laboral, por lo que es importante considerar la capacidad de reconocer los sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos, esta afirmación es definida por Goleman Daniel, como Inteligencia Emocional; este autor comenta que las condiciones intelectuales no son la única garantía del éxito en el ámbito profesional del trabajo, sino tan sólo un factor, el cual unido a las necesidades emocionales cubiertas del personal como equipo, mejorará su desempeño y por ende el cumplimiento de las metas propuestas en la Micro Red de Ciudad Constitución.

Debe considerarse que las personas se apegan emocionalmente a casi todos los elementos de la vida laboral y esto dificulta los cambios para un Desempeño Laboral óptimo en todos los trabajos, en todas las especialidades, la aptitud emocional es a veces más importante que las

facultades netamente cognitivas, por lo que es necesario que la gerencia considere la Inteligencia Emocional del trabajador.

La descripción de tal realidad problemática, nos lleva a plantear las siguientes interrogantes:

1.2. Justificación

Justificación teórica

La inteligencia emocional es un concepto que se ha puesto en boga en los últimos años, y es el caso que muchas entidades de prestigio internacional utilizan esta categoría conceptual para explicar el desempeño laboral en el ámbito organizacional. Nuestra investigación pretende explicar el nivel de relación existente entre la inteligencia emocional en el desempeño laboral en los profesionales que laboran en la Micro Red de Salud de ciudad constitución.

Justificación practica

La presente investigación tiene como propósito mejorar el desempeño laboral de los profesionales de la Micro Red de salud de Ciudad Constitución a partir de una mejora en la inteligencia emocional, esto implica mejorar los servicios de atención a los usuarios.

Justificación metodológica

Las variables de estudio como es inteligencia emocional y desempeño laboral se estudiaran a través de la observación y las evidencias se irán recolectando conforme van ocurriendo los hechos, a partir de ahí iremos demostrando nuestras hipótesis.

1.3. Importancia o propósito

La presente investigación es importante porque a nivel del conocimiento

científico permite conocer y explicar la relación entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de salud de la Microred Ciudad Constitución – Pasco.

A nivel práctico el presente trabajo establecerá recomendaciones para la mejora del desempeño laboral de los profesionales de salud en la micro red de Ciudad Constitución tomando como base los resultados de la evaluación de la inteligencia emocional que se aplicara al personal objeto de estudio.

1.4. Limitaciones

El instrumento de medición de la inteligencia emocional pueden verse afectados por los propios sesgos perceptivos de la persona, también la tendencia a falsear la respuesta para crear una imagen más positiva de la institución a la que pertenecen los trabajadores que serán sujetos de análisis en el presente estudio.

Que el instrumento de medición de las variables no responda a la realidad local, ya que como región posee características propias tanto geográficas como sociales y por ende diferente inteligencia emocional; para superar esta limitante seremos cuidadosos en el proceso de validación y medición de Confiabilidad del instrumento.

La aplicación del método científico en las ciencias sociales posee una serie de limitantes por el mismo hecho de estudiar la actividad del hombre; cuya percepción, sentimiento, actitud, conducta y naturaleza difieren uno del otro; por lo que, nos será útil valernos del aporte de la hermenéutica para interpretar y explicar los resultados de las variables en estudio.

1.5. Formulación de problema de investigación general y específico

a. Problema general

- ¿Cuál es la relación entre Inteligencia emocional y Desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ciudad Constitución – Pasco, 2016?

b. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de Inteligencia Emocional de los profesionales de salud de la Micro Red Ciudad Constitución – Pasco, 2016?
- ¿Cuál es el nivel de Desempeño Laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ciudad Constitución – Pasco, 2016?

1.6. Formulación de objetivos generales y específicos

a. Objetivo general

- Determinar la relación entre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ciudad Constitución – Pasco, 2016.

b. Objetivos específicos

- Valorar el nivel de Inteligencia Emocional de los profesionales de salud de la Micro Red Ciudad Constitución – Pasco, 2016.
- Evaluar el nivel de Desempeño Laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ciudad Constitución – Pasco, 2016.

1.7. Formulación de hipótesis generales y específicos

a. Hipótesis general

- La relación entre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ciudad Constitución – Pasco, es directa.

b. Hipótesis secundaria

- El nivel de inteligencia emocional de los profesionales que laboran en la Micro Red de salud de Ciudad Constitución es alto.
- El nivel de Desempeño Laboral en los profesionales que laboran en la Micro Red de salud de Ciudad Constitución es excelente.

1.8. Variables

Variable (x): Inteligencia emocional.

Definición conceptual.

“Es el conjunto de habilidades entre las que destacan el autocontrol, el entusiasmo, la perseverancia y la capacidad para motivarse a uno mismo” (Goleman, Daniel: 2008, pág., 27).

Variable (y): Desempeño laboral.

Definición conceptual.

Autores como D' Vicente (1997, citado por Bohórquez 2004), definen este concepto, como el nivel de ejecución que alcanza el trabajador en lograr las metas propuestas dentro de la organización en un tiempo específico. Por lo tanto, según el autor el desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles. (Araujo y Leal. 2007, p.140).

1.9. Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	TIPO DE VARIABLE	ESCALA	INDICADOR	INSTRUMENTO
V1. Inteligencia emocional	“Es el conjunto de habilidades entre las que destacan el autocontrol, el entusiasmo, la perseverancia y la capacidad para motivarse a uno mismo” (Goleman, Daniel: 2008, pág., 27).	Cuantitativa	Ordinal	Bajo Medio Alto	Inventario de BarON
V2. Desempeño laboral	Autores como D’ Vicente (1997, citado por Bohórquez 2004), definen este concepto, como el nivel de ejecución que alcanza el trabajador en lograr las metas propuestas dentro de la organización en un tiempo específico. Por lo tanto, según el autor el desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles.	Cuantitativa	Ordinal	Bajo Medio Alto	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

1.10. Definición de términos operacionales

a. Definición operacional de Inteligencia emocional

Se evaluará con el test de inteligencia emocional diseñado y validado por Daniel GOLEMAN.

b. Definición operacional de desempeño laboral

El cual se evaluará mediante un cuestionario de 35 ítems, cada uno con 3 respuestas de asignación de valor, y es significativo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Antecedentes internacionales

Araujo María y Guerra Martin (2007), en su estudio titulado **“Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas del estado Trujillo”** sostiene que existe una alta relación entre la Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral, cuánto más complejo es el trabajo, más necesaria es la inteligencia emocional. Así mismo, los autores concluyen que Al contrastar las aptitudes de la Inteligencia Emocional, presentes en el Desempeño Laboral de los directivos de las instituciones de Educación superior Públicas del estado Trujillo se observa que las mismas se encuentran presentes en las competencias genéricas, laborales y básicas. De igual manera se determinó que el liderazgo es el indicador que mayor número de coincidencias presenta.

Pereira Samayoa, Sula (2011), en su tesis titulado **“Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral”** (Estudio realizado con el personal de la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad Quetzaltenango), concluye que los empleados de la empresa Servipuertas S.A. poseen un nivel promedio de inteligencia emocional, lo que indica que poseen un óptimo manejo de las situaciones adversas en las que se desenvuelven.

Suarez, Yuli (2009); en su estudio titulado “**Inteligencia emocional en los profesionales de la salud**”, concluye que la inteligencia emocional constituye un requisito para el éxito profesional del personal de asistencia en salud en la atención al cliente.

O'Boyle, Ernest H. (2010), en su estudio titulado “**Relación entre inteligencia emocional y rendimiento en el trabajo: Un meta-análisis**”, concluye que el análisis resultante indica que una alta inteligencia emocional está relacionada con un gran desempeño laboral, en resumen, las personas emocionalmente inteligentes son mejores trabajadores.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Yabar Bornaz (2016), en su estudio titulado “niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la Micro Red la molina – Cieneguilla”, concluye que Se determinó según la prueba de correlación de Spearman que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014, con un coeficiente de correlación de $Rho = 0.745$ correlación alta, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Arredondo Digna (2008), en su estudio titulado “**Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto**”, concluye que no existe correlación directa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional; sin embargo, se encuentra que la

Inteligencia Emocional participa indirectamente en el clima organizacional, considerando que cada trabajador percibe su ambiente laboral de acuerdo a sus características personales, que forman parte de su inteligencia emocional.

Rodríguez Hidalgo, Luis Alejandro (2011), en su trabajo titulado **“Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral del personal de salud del hospital regional docente de Trujillo-Perú 2008 – 2009”**, concluye que la relación entre la inteligencia emocional con el desempeño laboral en los profesionales de salud es estadísticamente significativo; siendo el componente Manejo de estrés el de más alta significancia seguido del componente Intrapersonal y del componente Interpersonal. En los auxiliares de salud también hay una relación positiva altamente significativa; siendo el componente Interpersonal el de más alta significancia seguido del componente Intrapersonal, del componente Adaptabilidad y del componente Estado de Ánimo General. En los técnicos de salud se evidencia que no hay una correlación positiva estadísticamente significativa entre la IE y desempeño laboral.

Maman, Danitza (2014), en su estudio titulado **“Inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de Enfermería en la Micro Red José Antonio Encinas – Puno 2013”**, concluye que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de enfermería en la Micro Red José Antonio Encinas – Puno 2013.

2.1.3. Antecedente local

Vela, Silna (2016), en su estudio titulado, “**Clima Organizacional y Satisfacción del usuario externo - Hospital Regional Hermilio Valdizan – Huánuco – 2015**”, concluye que el 77,5% de trabajadores del hospital regional Hermilio Valdizan, refieren que el clima organizacional es inadecuado, sobre todo en los aspectos: motivación, remuneración y comunicación organizacional, liderazgo, innovación y recompensa; así mismo, El 82,2% de usuarios de consultorios externos, refieren estar insatisfechos con referente a la atención recibida, especialmente en las dimensiones: fiabilidad (horario de atención por parte del médico, dificultad para encontrar las citas); capacidad de respuesta (lentitud en la atención en el SIS, caja, laboratorio y farmacia); seguridad (examen físico incompleto y no le brindó el tiempo necesario para responder dudas), empatía (explicaciones poco claras sobre tratamiento, exámenes y problema de salud); aspectos tangibles (servicios higiénicos sucios y falta de personal para orientación). El clima organizacional se relaciona negativamente en forma débil con la satisfacción de los usuarios externos.

Bravo Jesús, María Elena (2014), en su trabajo titulado “**Inteligencia Emocional Percibida y satisfacción laboral de los profesionales de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2014**”, llego a los siguientes resultados: Se estableció una relación muy alta y negativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción por la evaluación institucional ($r = -0,165$, $p = 0,000$). También se ratificó la relación alta entre la inteligencia emocional y satisfacción por el

desarrollo, la capacitación y actualización para el desempeño ($r = 0,100$, $p = 0,000$) siendo este un indicador de progreso personal y profesional. Otro hallazgo fue la relación alta entre la inteligencia emocional y la satisfacción por la comunicación ($r = 0,126$, $p = 0,000$) siendo este un indicador de eficiencia y calidad. Se comprobó la relación moderadamente alta entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral por la salud y las condiciones laborales ($r = 0,098$, $p = 0,002$), aspecto que afecta el desempeño. A modo de conclusión sostiene que existe relación moderadamente alta entre: la inteligencia emocional y satisfacción laboral ($r = 0,058$, $p = 0,000$), constituyéndose la inteligencia emocional en una variable ponderable; como valor atribuible del ser humano orientando su satisfacción en el trabajo.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Inteligencia emocional

Durante el siglo XX, la psicología introdujo el paradigma de inteligencia emocional, lo cual generó mucha controversia en las últimas décadas, tanto en el aspecto académico y profesional.

Edward Thorndike (1920), introduce el concepto de "inteligencia social", refiriéndose al mismo como "la capacidad de entender y manejar a los hombres y mujeres, niños y niñas para actuar sabiamente en las relaciones humanas" (Law et al., 2008).

Siguiendo a Mayer, Salovey y Caruso (2004), en la década de los años sesenta, se utilizó el término inteligencia emocional de manera incidental en la crítica literaria (Van Ghent, 1961) y la psiquiatría (Leuner, 1966).

En 1986, W. L. Payne presentó un trabajo con el título de «A study of emotion: Developing emotional intelligence; Self integration; relating to fear, pain and desire» (cit. por Mayer, Salovey y Caruso, 2000). Como podemos observar, en el título aparecía inteligencia emocional. En este documento Payne (1986) plantea el eterno problema entre emoción y razón. Propone integrar emoción e inteligencia de tal forma que en las escuelas se enseñen respuestas emocionales a los niños; la ignorancia emocional puede ser destructiva.

Howard Gardner (1983) propone "inteligencia personal" en su obra fundamental en la teoría de las inteligencias múltiples. Según Gardner la inteligencia personal estaba compuesta por la inteligencia intrapersonal, referida al conocimiento de los aspectos internos de una persona, y por la inteligencia interpersonal, basada en la capacidad básica para notar las distinciones entre otros, en particular, el contraste en sus estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones (Gardner , 1993).

A partir de los años noventa, se define claramente la Inteligencia emocional con los trabajos iniciales de Salovey y Meyer (1990), desarrollándose una teoría y estableciéndose criterios para su medición. Dichos autores definen la inteligencia emocional como un subconjunto de la inteligencia social que implica la capacidad para controlar los sentimientos y emociones propios y de los demás. Posteriormente revisaron el concepto estableciendo una definición más completa, según la cual, la Inteligencia emocional sería "la capacidad de percibir con exactitud, valorar y expresar emociones; la capacidad de encontrar y/o

generar sentimientos cuando éstos faciliten el pensamiento y la capacidad de comprender y regular las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual” (Mayer y Salovey, 1997, p. 5).

Daniel Goleman (1995), define el término inteligencia emocional como la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. Inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigirlas y equilibrarlas.

De esta manera, para la mayoría de los autores, el conocimiento o la inteligencia cognitiva no puede ser considerada como único predictor de éxito (Dulewicz de Higgs, 2000; Cherniss, 2001, Mandell y Pherwani, 2003).

Para autores como Boyatzis y Saatchioglou (2008), la investigación empírica (Boyatzis, 1982; Luthans et. Al., 1988; Howard y Bray, 1988) ha mostrado que la posibilidad de predecir el rendimiento de un dirigente, gerente o profesional depende de una serie de competencias que se podrían agrupar en tres categorías:

- (1) Competencias de inteligencia cognitiva, como los sistemas de pensamiento.
- (2) Competencias de inteligencia emocional o habilidades intrapersonales, tales como la capacidad de adaptación.
- (3) Competencias de inteligencia social o habilidades interpersonales, como las redes.

Estos tres dominios de la capacidad o talento (los conocimientos, las competencias y los controladores de tipo motivacional), son los que nos

ayudan a entender lo que una persona puede hacer (conocimiento), cómo una persona puede hacerlo (competencias), y por qué una persona siente la necesidad de hacerlo (valores, motivaciones y disposiciones inconscientes).

Las habilidades intrapersonales e interpersonales, que representan la inteligencia emocional, son entonces claros predictores de éxito en todos los sentidos. Tal como argumentan Jamali, Sidani y Abu-Zaki (2008), la investigación afirma que las personas con más altos niveles de inteligencia emocional alcanzan un mayor éxito en la vida (Bar-On, 1997a), mayor éxito profesional (Dulewicz y Higgs, 1998; Weisinger, 1998), sienten menos inseguridad en el trabajo (Jordan et al., 2002), trabajan con mayor eficacia (Higgs y Rowland, 2002; Prati et al., 2003), son más adaptables a los eventos estresantes (Nikolaou y Tsaousis, 2002) y afrontan mejor las estrategias (Bar-On et al., 2000).

Según Koman y Wolf (2008) ejerce una influencia positiva en la eficacia en el trabajo en equipo (George, 2000; George and Bettenhausen, 1990; George, 1995; Gardner and Stough, 2002).

2.2.1.1. Elementos de la inteligencia emocional

Según Martin y Boeck (2002), para mantener el éxito se debe saber manejar con destreza las emociones propias y las de los demás. Las emociones positivas generan el éxito profesional debido si una tarea es estimulante el rendimiento será mayor y para alcanzarlo, se identificaron en la inteligencia emocional capacidades como: reconocer las propias emociones, apreciar, nombrar y ordenar las emociones propias de manera

consciente, además saber manejar las propias emociones, las emociones no se eligen, ni se evitan, pero se pueden conducir, complementar, sustituir y manejar de forma inteligente.

Poner en uso el potencial existente, refiere la importancia del coeficiente intelectual y así mismo de la perseverancia, disfrutar lo aprendido, tener confianza en sí mismo y sobre todo ser capaz de sobreponerse a las derrotas y así mismo saber ponerse en el lugar de los demás, la comunicación emocional se transmite a través del lenguaje no verbal, la empatía requiere la predisposición a admitir las emociones, escuchar con atención y concentración y ser capaz de comprender pensamientos y sentimientos que no se hayan expresado verbalmente.

Por último, crear relaciones sociales, los seres humanos conviven dentro de una sociedad en la que es necesario el trato con los demás, se refiere a la capacidad de crear y cultivar las relaciones, conocer y solucionar conflictos, encontrar el tono adecuado y percibir los estados de ánimo.

2.2.1.2. Emociones en el centro de trabajo

La inteligencia emocional sirve como indicador de éxito en las relaciones de trabajo, no por ello se deja de mencionar áreas como las habilidades técnicas, los conocimientos, las capacidades mentales y físicas y el interés por un campo determinado de trabajo, las aspiraciones y las metas profesionales, hasta las circunstancias que obstaculizan el rendimiento.

Soto (2001), explica que manejar una situación emocional en el lugar de trabajo, requiere las capacidades necesarias para resolver los problemas al establecer entendimiento y confianza, saber escuchar y ser capaz de

persuadir con una recomendación, poseer ciertas facultades como el conocimiento de sí mismo, la posibilidad de ver las cosas con perspectiva y cierto porte para ser la persona en que todos los presentes van a confiar.

No basta tener un alto nivel académico, la capacidad de saber relacionarse, de hacerse escuchar si se requiere y de sentirse a gusto consigo mismo, ese es el tipo de facultades que constituyen la diferencia crucial de las personas con sano equilibrio emocional.

2.2.1.3. Teorías de la inteligencia de Gardner, Stenberg y Goleman

Creatividad e inteligencia

Algunos investigadores creen que la creatividad es simplemente un aspecto de la inteligencia. Por ejemplo, el estudio de Stenberg y sus colegas (1993), encontró que los expertos en la inteligencia por lo general colocan a la creatividad bajo el encabezado de inteligencia verbal.

Stenberg, también incluye a la creatividad como elemento importante de un componente creativo de la inteligencia humana. Aunque algunos psicólogos consideran que la creatividad es un aspecto de la inteligencia, la mayoría de las pruebas no miden la creatividad, y muchos investigadores en el área de las habilidades cognitivas argumentarían que la inteligencia y la creatividad no son lo mismo.

2.2.1.4. Funciones del cerebro emocional

Según Daniel Goleman, los sentimientos, aspiraciones y anhelos constituyen puntos de referencia ineludibles para el ser humano, ya que, éste debe gran parte de su existencia a la decisiva influencia de las

emociones.

Los investigadores y científicos buscan la explicación entre la evolución del cerebro humano y las emociones, destacando la importancia de la intervención del “corazón” sobre “la cabeza” en los momentos realmente cruciales.

Ahora bien, las emociones permiten afrontar situaciones demasiado difíciles, como: riesgos, pérdidas irreparables, persistencia en el logro de un objetivo (a pesar de las frustraciones), la relación de pareja, la amistad, la creación de una familia, entre muchas otras situaciones que son muy difíciles como para ser resueltas exclusivamente con el intelecto.

La dicotomía emocional/racional se aproxima a la distinción popular entre “corazón” y “cabeza”; saber que algo está bien “en el corazón de sí mismo” es una clase de convicción diferente, en cierto modo una clase de certidumbre más profunda, que pensar lo mismo de la mente racional.

Existe un declive constante en el índice del control racional-a-emocional sobre la mente; cuando más intenso es el sentimiento, más dominante se vuelve la mente emocional y más ineficaz la racional. Esta es una combinación que parece surgir de eones de la ventaja evolutiva de que las emociones y las intuiciones guían la respuesta instantánea en situaciones en las que la vida del ser humano está en peligro y en las que detenerse a reflexionar en lo que se debe hacer podría costarle la vida.

Cada emoción predispone al individuo de un modo diferente a la acción; cada una de ellas señala una dirección que, en el pasado, permitió resolver adecuadamente los innumerables desafíos a que se ha visto

sometida la existencia humana.

El ser humano sabe por experiencia que las decisiones y acciones dependen tanto de los sentimientos como de los pensamientos. Se ha sobrevalorado la importancia de los aspectos puramente racionales de todo lo que mide el CI (Coeficiente Intelectual) para la existencia humana pero, en los momentos en que el individuo se ve arrastrado por las emociones, la inteligencia pasa a segundo término.

Existen reacciones automáticas en las que los impulsos y emociones rebasan, incluso al sentido común y las acciones realizadas pueden desembocar en una tragedia como en el siguiente ejemplo: un día un matrimonio tuvo un compromiso por la noche; la hija menor se quedó en casa dormida en su habitación, al regresar a su hogar, se dirigieron a la habitación de la hija y se dieron cuenta que el perro salía de esta con el hocico ensangrentado, inmediatamente el papá corrió por su revólver y le disparó al perro creyendo que había mordido a su hija, al entrar a la habitación notó que su hija permanecía dormida y encontró una serpiente muerta, en ese momento se dio cuenta que el perro solo protegió a la niña.

Daniel Goleman, considera que las reacciones automáticas se registran en el sistema nervioso porque sirvió para garantizar la vida durante un periodo largo y decisivo de la prehistoria humana y, más importante todavía, porque cumplió con la principal tarea de la evolución, perpetuar las mismas predisposiciones genéticas en la progenie.

A lo largo del tiempo, la sociedad ha reprimido la manifestación de

emociones, las cuales han sido referencia del proceso evolutivo. “Las primeras leyes y códigos éticos como el código de Hammurabi y los diez mandamientos del Antiguo Testamento” son considerados por Daniel Goleman como intentos de refrenar y someter la vida emocional.

A pesar de todas las limitaciones impuestas por la sociedad, la razón se ve desbordada por la pasión, cuyo origen se asienta en la vida mental. El diseño biológico de los circuitos nerviosos emocionales básicos con el que nace el ser humano lleva miles de generaciones demostrando su eficacia. Goleman, D., las lentas y deliberadas fuerzas evolutivas que han ido modelando nuestra vida emocional han tardado cerca de un millón de años en llevar a cabo su cometido, y de estos, los últimos diez mil han tenido una escasa repercusión en las pautas biológicas que determinan la vida emocional.

El ser humano presenta diferentes emociones a diversas situaciones y de acuerdo a como se manifiesten, es como actuará el cerebro emocional y de esta manera la respuesta que tiene el organismo.

Uno de los principales cambios biológicos producidos por la felicidad, consiste en el aumento de la actividad de un centro cerebral que se encarga de inhibir los sentimientos negativos, de calmar la preocupación y aumentar la energía.

(La expresión facial de disgusto (ladeando el labio superior y frunciendo ligeramente la nariz) sugiere, como observaba Darwin, un intento primordial de cerrar las fosas nasales para evitar un olor nauseabundo o para expulsar un alimento tóxico.

La principal función de la tristeza consiste en ayudar a asimilar una pérdida, esta provoca la disminución de la energía y del entusiasmo por las actividades vitales

2.2.1.5. Capacidades de la inteligencia emocional

Daniel Goleman fundamenta la inteligencia emocional:

a. Percibir las propias emociones

La inteligencia intrapersonal permite a cada individuo formarse un modelo mental de sí mismo, de esta manera encaminarla para una buena toma de decisiones.

Tener conciencia de uno mismo (self - awarness), es el sentido de una atención progresiva a los propios estados internos, en esta conciencia auto reflexiva, la mente observa, investiga la experiencia misma, incluidas las emociones.

En el proceso de autoconocimiento, autoexploración o inteligencia intrapersonal, se adquiere el desarrollo completo de sus habilidades tanto lógicas como deductivas, que permite elaborar una identidad y mostrar una actitud hacia sí mismo, considerando una continua retroalimentación de auto percepciones y auto evaluaciones, que se modifican debido a la interacción del hombre con su ambiente, con los demás y consigo mismo.

Es importante tener en cuenta ciertos elementos que a continuación se describen:

Es la valoración de sí mismo y no el comportamiento del otro lo que causa su propia reacción. El ser humano, por naturaleza, comete errores y es necesario tolerar estas equivocaciones. Cuando el ser humano se

equivoca debe ser capaz de reconocerlo y de enmendar el error, no limitarse a autoculparse, ni culpar a los otros; tener actitud creativa y ser capaz de asumir los riesgos que implica una nueva tarea, evitar la crítica, ya que esto provoca un quebrantamiento del valor de la persona.

Ser demasiado conscientes de que la valoración propia depende de cada individuo. Tener una autoestima elevada permite sobrellevar las propias debilidades y defectos, de tal manera que pueda enfrentar al mundo directo, con éxito.

Para reforzar la autoestima, eliminar juicios y aumentar el grado de satisfacción, es importante aceptar los errores y corregirlos.

Daniel Goleman, en su libro "La Inteligencia Emocional", clasifica a las personas en dos aspectos en los que se puede ubicar las emociones al reprimirlas y al aceptarlas.

Estas comparaciones, permiten deducir que las personas que se encuentran atrapadas en sus propias emociones, suelen ser personas con autoestima baja, dependientes, depresivas, frívolas, inseguras, negativas y sin carácter. Por el contrario, las personas que aceptan resignadamente sus emociones se perciben como seguras de sí mismas, asertivas, motivadas y con iniciativa.

El hecho de percibir las propias emociones y tener conciencia de ellas, ayuda a identificar lo que siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientarlas a la buena toma de decisiones en cualquier aspecto su vida, así como tener una idea realista de sus habilidades que le permita adquirir confianza en sí mismo.

b. Controlar las propias emociones

Manejar los sentimientos para que sean adecuados es una capacidad que se basa en la conciencia de sí mismo. Según Goleman, las personas que carecen de esta capacidad luchan constantemente contra sentimientos de aflicción, mientras aquellas que la tienen desarrollada pueden recuperarse con mayor rapidez de los reverses y trastornos de la vida.

Ordenar las emociones al servicio de un objetivo, es esencial para prestar atención, para la automotivación, el dominio y la creatividad. El autodomínio emocional sirve de base a toda clase de logros. Y ser capaz de internarse en un estado de fluidez, permite un desempeño destacado en muchos sentidos. Las personas que tienen esta capacidad suelen ser más productivas y eficaces en cualquier tarea que emprendan.

Aunque las personas tengan autodomínio emocional, no quiere decir que estas personas repriman sus verdaderos sentimientos o emociones. Las personas deben de aprender que el hecho de tener autodomínio emocional, no significa que este debe ser excesivo, porque se puede llegar al punto de sofocar todos los sentimientos, emociones y espontaneidad, ya que ese exceso de control puede afectar física y psicológicamente a esa persona.

La autorregulación depende del funcionamiento de los centros emocionales, en conjunto con los centros ejecutivos del cerebro en las zonas pre-frontales, estas dos habilidades primarias están en el corazón de cinco aptitudes emocionales:

- **Autodomínio:** Manejar efectivamente las emociones y los impulsos

perjudiciales.

- **Confiabilidad:** Exhibir honradez e integridad.
- **Escrupulosidad:** Responsabilidad en el cumplimiento de las obligaciones.
- **Adaptabilidad:** Flexibilidad para manejar cambios y desafíos.
- **Innovación:** Estar abiertos a ideas y enfoques novedosos y nueva información.

2.2.1.6. La influencia de las emociones en las relaciones humanas

Según el profesor John Reeve, considera que las emociones influyen de manera significativa e indirecta en las relaciones humanas, ya que las personas no solo causan emociones que nos intranquilizan, sino que nos afectan también.

Por ejemplo mediante el contagio emocional que es la tendencia a imitar y sincronizar de modo automático expresiones, vocalizaciones, posturas y movimientos con los de otra persona y, en consecuencia, converger emocionalmente, ya que las emociones de otros crean emociones en nosotros a través de la interacción social.

Imitación: En una conversación, la gente de modo automático y continuo imita y sincroniza sus movimientos con las expresiones faciales, voces, posturas, movimientos y conductas instrumentales de la otra persona.

Retroalimentación: La experiencia emocional subjetiva se ve afectada, momento a momento, por la activación y la retroalimentación de la imitación facial, vocal, de postura y de movimientos.

Contagio: En consecuencia, la gente tiende momento a momento a

atrapar las emociones de la otra persona.

Para Manstead, en un análisis social y cultural de la emoción, las otras personas son las más ricas fuentes de experiencias emocionales, ya que la mayoría de las emociones surgen durante la interacción social pues con frecuencia atrapamos las emociones de otros a través de un proceso de contagio de emoción que involucra la imitación, la retroalimentación, y a fin de cuentas el contagio.

Además de servir como funciones de enfrentamiento y solución, las emociones son funciones sociales.

Las emociones:

- Comunican nuestros sentimientos a los demás.
- Regulan el modo en que los demás interactúan con nosotros.
- Invitan y facilitan la interacción social.
- Desempeñan un papel principal para crear, mantener y disolver relaciones.

2.2.1.7. Modelo de inteligencia emocional y social de Bar-On

El Psicólogo británico Robert BarOn (1997); cit. por Nelly Ugarriza, define la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarse y enfrentar a las demandas y presiones del medio. Dicha habilidad se basa en la capacidad del individuo de ser consciente, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera efectiva.

El modelo de BarOn inteligencias no cognitivas– se fundamenta en las competencias, las cuales intentan explicar cómo un individuo se relaciona

con las personas que le rodean y con su medio ambiente. Por tanto, la inteligencia emocional y la inteligencia social son consideradas un conjunto de factores de interrelaciones emocionales, personales y sociales que influyen en la habilidad general para adaptarse de manera activa a las presiones y demandas del ambiente BarOn, (2000); en Gabel (2005). En este sentido, el modelo “representa un conjunto de conocimientos utilizados para enfrentar la vida efectivamente”.

El modelo de BarOn está compuesto por cinco componentes:

- 1) El componente intrapersonal, que reúne la habilidad del ser consciente, evalúa el yo interior.
- 2) El componente Interpersonal; que implica la habilidad para manejar emociones fuertes, ser responsables y confiables con buenas habilidades sociales, es decir, que comprenden, interactúan, se relacionan bien con los demás.
- 3) El componente de adaptabilidad o ajuste; permite apreciar cuan exitosa es la persona para adecuarse a las exigencias del entorno, evaluando y enfrentando de manera afectiva las situaciones problemáticas.
- 4) El componente del manejo del estrés, que involucra la habilidad de tener una visión positiva, optimista y trabajar bajo presión, sin perder el control.
- 5) El componente del estado de ánimo general, constituido por la habilidad de la persona para disfrutar de la vida, la perspectiva que tenga de la vida y el sentirse contenta en general.

Además, BarOn dividió las capacidades emocionales en dos tipos

principales:

El primer tipo, son las capacidades básicas, que son esenciales para la existencia de la inteligencia emocional, compuesta por la asertividad, la empatía, las relaciones sociales, el afrontamiento de presiones, el control de impulsos, el examen de realidad, la flexibilidad y la solución de problemas.

El segundo tipo, se refiere a las capacidades facilitadoras, que son el optimismo, la autorregulación, la alegría, la independencia emocional y la responsabilidad social BarOn, cada uno de éstos elementos se encuentran interrelacionado entre sí.

A continuación se presentan los quince componentes conceptuales de la inteligencia emocional que son medidos por las sub-escalas del ICE de BarOn, precisando antes, que dichas habilidades no cognitivas y las destrezas se desarrollan a través del tiempo, cambian durante la vida y pueden ser mejoradas mediante entrenamiento, programas remediabiles y técnicas terapéuticas.

I. Componentes intrapersonales (CIA):

Esta área señala a las personas que están en contacto con sus sentimientos, que se sienten bien acerca de sí mismos y se sienten positivos en lo que están desempeñando.

Personas capaces de expresar abiertamente sus sentimientos, ser independientes, fuertes que confían en la realización de sus ideas y creencias. Área que reúne los siguientes sub-componentes.

1. Comprensión Emocional de Sí Mismo (CM): Es la capacidad que

muestra el individuo de reconocer sus propios sentimientos. No sólo es la capacidad de ser conscientes de los propios sentimientos y emociones, sino también de diferenciar entre ellos; conocer lo que se está sintiendo y por qué; saber que ocasionó dichos sentimientos.

Serías deficiencias en esta área fueron encontradas en condiciones **alexitéricas**, es decir, imposibilidad de expresar los sentimientos en una forma verbal.

2. Asertividad (AS): Es la habilidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás; y defender sus propios derechos de una manera no destructiva. Está compuesta por tres componentes básicos: (1) la capacidad de manifestar los sentimientos, (2) la capacidad de expresar las creencias y pensamientos abiertamente y (3) la capacidad de defender los derechos personales. Los individuos seguros no son personas sobre controladas o tímidas, más bien son capaces de manifestar abiertamente sus sentimientos, sin llegar a ser agresivos o abusivos.

3. Autoconcepto (AC): Es la capacidad que muestra el individuo de respetarse y aceptarse a sí mismo como una persona básicamente buena. El respetarse a sí mismo está esencialmente relacionado con lo que uno es. Auto aceptación es la capacidad de aceptar los aspectos percibidos como positivos y negativos de un individuo, así como también las propias limitaciones y potencialidades.

Este componente conceptual de la inteligencia emocional está relacionado con los sentimientos de seguridad, fuerza interior, auto

seguridad autoconfianza y los de auto adecuación. Sentirse seguro de uno mismo depende del autor respeto y la autoestima, que se basan en un sentido muy bien desarrollado de identidad. Una persona con una buena autoestima siente que está realizada y satisfecha consigo misma. En el extremo opuesto, se encuentran los sentimientos de inadecuación personal e inferioridad.

4. Autorrealización (AR): Es la capacidad que tiene el individuo para desarrollar sus propias capacidades potenciales. Este componente de la inteligencia emocional se manifiesta al involucrarse en proyectos que conduzcan a una vida más plena, provechosa y significativa. El esforzarse por desarrollar el potencial de uno mismo implica desempeñar actividades agradables y significativas y puede significar el esfuerzo de toda una vida y compromiso entusiasta con metas a largo plazo.

La autorrealización es un proceso dinámico progresivo de esfuerzo por lograr el máximo desarrollo de las propias aptitudes, habilidades y talentos del individuo. Este factor está relacionado con el intentar permanentemente dar lo mejor de uno mismo y la superación en general. La emoción que siente una persona por sus propios intereses le da la energía necesaria y le motiva a continuar. La autorrealización está relacionada con los sentimientos de autosatisfacción.

5. Independencia (IN): Es la capacidad que tiene el individuo para guiarse y controlarse a sí mismo en su forma de pensar y actuar y mostrarse libre de cualquier dependencia emocional. Las personas independientes confían en sí mismas al momento de considerar y tomar

decisiones importantes. Sin embargo, al final, podrían buscar y tener en cuenta las opiniones de los demás antes de tomar la decisión correcta por sí mismos; el consultar con otras personas no es necesariamente una señal de dependencia.

En esencia, la independencia es la capacidad de desempeñarse autónomamente en contraposición a la necesidad de protección y apoyo. Las personas independientes evitan apoyarse en otras para satisfacer sus necesidades emocionales. La capacidad de ser independiente radica en el propio nivel de autoconfianza, fuerza interior y deseo de lograr las expectativas y cumplir las obligaciones.

II. Componentes interpersonales (CIE):

Área que muestra las habilidades y el desempeño interpersonal; es decir personas responsables y confiables que cuentan con buenas habilidades sociales. Reuniendo los siguientes sub-componentes:

1. Empatía (EM): Es la capacidad que muestra el individuo de ser consciente, entender y apreciar los sentimientos de los demás. Es ser sensible a lo que otras personas sienten, cómo lo sienten y por qué lo sienten. Ser empático significa ser capaz de “entender emocionalmente” a otras personas. Las personas empáticas cuidan de las demás y muestran interés y preocupación por ellas.

2. Relaciones Interpersonales (RI): Implica la capacidad de establecer y mantener relaciones mutuamente satisfactorias que están caracterizadas por la intimidad, el dar y recibir afecto. La mutua satisfacción incluye los intercambios sociales significativos que son potencialmente provechosos

y agradables.

La habilidad de mantener relaciones interpersonales positivas se caracteriza por la capacidad de dar y recibir aprecio y afecto, e implica un grado de intimidad con otro ser humano.

Este componente no está solo relacionado con el deseo de cultivar buenas relaciones amicales con otros, sino también con la capacidad de sentir tranquilidad y comodidad con dichas relaciones y manifestar expectativas positivas relacionadas con el intercambio social.

3. Responsabilidad Social (RS): Significa tener la habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, colabora y que es un miembro constructivo del grupo social. Implica actuar en forma responsable aun si esto significa no tener algún beneficio personal.

Las personas socialmente responsables muestran una conciencia social y una genuina preocupación por los demás, la cual es manifestada al asumir responsabilidades orientadas a la comunidad.

Este componente se relaciona con la capacidad de realizar proyectos para y con los demás, aceptar a otros, actuar de acuerdo con la propia conciencia y acatar las normas sociales. Estas personas poseen sensibilidad interpersonal y son capaces de aceptar a otros y utilizar sus talentos para el bienestar de la colectividad y no sólo de sí mismos. Las personas que muestran deficiencias en esta área podrían manifestar actitudes antisociales, actuar en forma abusiva con los demás y aprovecharse de ellos.

III. Componentes de adaptabilidad (CAD):

Área que ayuda a revelar cuán exitosa es una persona para adecuarse a las exigencias del entorno, lidiando de manera efectiva las situaciones problemáticas.

Dentro de esta área se reúnen los siguientes sub-componentes:

1. Solución de Problemas (SP): Es la habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas. La aptitud para solucionar los problemas es multifásica en naturaleza e incluye la capacidad para realizar el proceso de (1) determinar el problema y sentir la confianza y motivación para manejarlo de manera efectiva. (2) definir y formular el problema tan claramente como sea posible, (3) generar tantas soluciones como sean posibles y (4) tomar una decisión para aplicar una de las soluciones.

Además está relacionada con la capacidad de ser consciente, disciplinado, metódico y sistemático para preservar y plantear los problemas; así como implica el deseo de entregar lo mejor de uno mismo y enfrentar los problemas más que evitarlos.

2. Prueba de la Realidad (PR): Comprende la habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos (lo subjetivo) y lo que en la realidad existe (lo objetivo). Involucra el “captar” la situación inmediata, intentando mantener la situación en la perspectiva correcta y experimentando las cosas como en realidad son, sin fantasear o soñar con respecto a ellas.

El énfasis se encuentra en el pragmatismo, objetividad, adecuación de la

propia percepción y validación de las propias ideas y pensamientos.

Un aspecto importante de ese factor es el nivel de claridad perceptual que resulta evidente al tratar de evaluar y manejar las situaciones, esto implica la capacidad de concentración y enfoque cuando se estudian las distintas formas para manejar las situaciones que se originan.

3. Flexibilidad (FL): Es la capacidad que tiene una persona para realizar un ajuste adecuado de sus emociones, pensamientos y conductas ante diversas situaciones y condiciones cambiantes; esto implica adaptarse a las circunstancias impredecibles, que no le son familiares.

IV. Componentes del manejo del estrés (CME):

Área que indica cuanto puede ser capaz una persona de resistir a la tensión sin perder el control. Llegando a ser por lo general calmados, rara vez impulsivos, así como trabajar bajo presión realizando bien sus labores en esta situación. Reúne los siguientes sub-componentes:

1. Tolerancia a la Tensión (TT): Es la habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes, y fuertes emociones sin “desmoronarse”, enfrentando activa y positivamente a la tensión. Es la capacidad que permite sobrellevar las situaciones difíciles en sentirse demasiado abrumado.

Esta habilidad se basa en (1) la capacidad de elegir cursos de acción para enfrentar la tensión, (2) una disposición optimista hacia las experiencias nuevas y el cambio en general, así como hacia la propia capacidad de sobrellevar exitosamente un problema específico, y (3) el sentimiento de que uno mismo puede controlar e influir en la situación que origina la

tensión. Esto incluye tener una variedad de respuestas adecuadas a las distintas situaciones tensionales, encontrándose asociada con la capacidad para mantenerse relajado y sereno para enfrentar de manera calmada las dificultades sin ser manejado por las emociones fuertes.

2. Control de los Impulsos (CI): Consiste en la habilidad para resistir o postergar un impulso o arranque para actuar y controlar nuestras emociones, es decir aceptar nuestros impulsos agresivos, estando sereno y controlando la agresión, la hostilidad y la conducta irresponsable.

Los problemas en el control de los impulsos se manifiestan mediante la poca tolerancia a la frustración, la impulsividad, la dificultad para controlar la ira, el comportamiento abusivo, la pérdida del autocontrol y la conducta explosiva e impredecible.

V. Componentes de estado de ánimo general (CAG):

Esta área mide la capacidad del individuo para disfrutar de la vida así como la visión que tiene de la misma y el sentimiento de contento en general. Esta área reúne los siguientes sub-componentes:

1. Felicidad (FE): Es la capacidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar de sí mismo y de otros, para divertirse y expresar sentimientos positivos. Sintiendo capaces de disfrutar de las oportunidades de diversión que se presentan. Este sub-componente de la inteligencia emocional implica la capacidad de disfrutar de diversos aspectos de la propia vida y de la vida en general. A menudo, las personas felices se sienten bien y cómodas tanto trabajando como descansando; son capaces de “abandonar toda inhibición” y disfrutar de

las oportunidades de diversión que se presentan.

2. Optimismo (OP): Es la capacidad de encontrar el lado más provechoso de la vida y mantener una actitud positiva, aún en la adversidad. Implica la esperanza en el planteamiento de vida que tiene una persona. Es la visión positiva de las circunstancias diarias.

El optimismo es lo opuesto al pesimismo, el cual es un síntoma común de la depresión.

2.2.2 Desempeño laboral

2.2.2.1. Conceptualización

Para John Schermerhorn, considera que el desempeño laboral es la cantidad y calidad en el cumplimiento de tareas por parte de un individuo o grupo.

D'Vicente (1997, citado por Bohórquez 2004), define el Desempeño Laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

Stoner (1994), afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad.

Idalberto Chiavenato (2002,), sostiene que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.

Robbins (2004), propone la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles. En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos.

Para Vázquez, J. define el desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

Asimismo para Arias, F., precisa que el trabajador para lograr los objetivos y las metas que se propone alcanzar no actúa aisladamente, debe relacionarse con el resto de los individuos que integran su entorno organizacional, de tal manera de lograr su adaptación al medio en el que se desenvuelven. En este orden de ideas, las empresas pueden influir en la vida diaria del personal para su desempeño, así como la calidad y sistema de vida de un individuo, en sus valores y costumbres que le

permiten satisfacer sus necesidades sociales, psicológicas, laborales y económicas.

Peter Druker (2002, p. 75), al analizar las concepciones sobre el Desempeño Laboral, plantea se deben fijar nuevas definiciones de éste término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros.

2.2.2.2 Dimensiones de desempeño laboral

a. Satisfacción laboral

Para Robbins, S. y Coulter, M., considera que la satisfacción laboral se refiere a la actitud general de una persona hacia su empleo. Una persona con un alto nivel de satisfacción laboral tiene una actitud positiva hacia su empleo. Una persona insatisfecha tiene una actitud negativa. Cuando las personas hablan de las actitudes de los empleados, usualmente se refieren a la satisfacción laboral.

Asimismo Robbins, S. y Judge, T., precisan que cuando se habla de las actitudes de los empleados, por lo general se hace referencia a la satisfacción laboral, la cual describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos. Debido a la gran importancia que los investigadores del compromiso organizacional han dado a la satisfacción laboral.

Nuevamente Robbins, S. y Judge, T.), plantea factores o atributos del

puesto de trabajo con relación a la satisfacción laboral:

Autonomía e independencia.

Prestaciones.

Oportunidades de avances profesionales.

Oportunidades de desarrollo profesional.

Remuneración/salario.

Comunicación entre los empleados y la gerencia.

Contribución del trabajo a las metas de negocios de la organización.

Capacitación específica para el puesto.

Reconocimiento de la gerencia del desempeño del trabajador en el puesto.

Significatividad del trabajo.

Relación con los colegas.

Relación con el supervisor inmediato.

El trabajo en sí mismo

Las variedades de las actividades.

La satisfacción laboral es, pues una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.

Aspectos motivadores del trabajo, gran parte de la actividad laboral está motivada. Es decir se trata de una conducta dirigida a objetivos, autorreguladas y controladas a nivel automático y/o cognitivo, persistente durante un periodo de tiempo y actividad por un conjunto de necesidades,

emociones valores y metas y expectativas.

Arbaiza, L., señaló que las organizaciones deben preocuparse por que sus empleados estén satisfechos y motivados, pues de lo contrario es probable que se genere alta rotación, ausentismo y un bajo nivel de desempeño.

Para Weinert, B., la satisfacción en el trabajo viene siendo en los últimos años uno de los temas de especial interés en el ámbito de la investigación. Este interés se debe a varias razones, que tienen relación con el desarrollo histórico de las Teorías de la Organización, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo.

Dicho autor propone las siguientes razones:

Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo.

Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias.

Relación posible entre satisfacción y clima organizativo.

Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda la organización.

Importancia creciente de la información sobre las actitudes, las ideas de valor y los objetivos de los colaboradores en relación con el trabajo del personal.

Ponderación creciente de la calidad de vida en el trabajo como parte de la calidad de vida. La satisfacción en el trabajo influye poderosamente sobre

la satisfacción en la vida cotidiana.

El propio autor destaca cómo, en el conjunto de las organizaciones, aspectos psicológicos tan importantes como las reacciones afectivas y cognitivas despiertan en el seno de los mismos niveles de satisfacción e insatisfacción en el trabajo.

Esta concepción de la satisfacción en el trabajo como una actitud se distingue básicamente de la motivación para trabajar en que ésta última se refiere a disposiciones de conducta, es decir, a la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él.

Para Grönroos, C., considera que la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”. Del mismo modo, define la insatisfacción laboral como “el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas.

La satisfacción en el trabajo se produce cuando el esfuerzo realizado

culmina, a través del rendimiento, en la consecución del objetivo personal fijado. Pero el esfuerzo orientado a la satisfacción, se realiza en función de factores tales como: el valor del incentivo, las expectativas de su logro, las aptitudes y los rasgos de la personalidad, la consideración de los cometidos y las condiciones de trabajo. La persona tiene, respecto a la organización, la expectativa de obtener diversas recompensas potenciales. La satisfacción en el trabajo origina importantes consecuencias tanto para la persona como para la propia organización.

b. Compensaciones y beneficios

De igual forma Sotomayor, F., indica que el sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social (comparaciones que hace un empleado con respecto a las recompensas, el esfuerzo y el desempeño de otros empleados y que llevan a los empleados a percibir la equidad o inequidad de una situación), las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

Para Rosanas, J., la definición de las políticas de remuneración constituye un desafío particularmente importante para las empresas. Por un lado, la remuneración forma parte de la propuesta de valor a las personas, ya que tiene una influencia directa sobre la atracción y retención del talento, así como sobre el compromiso del individuo con los objetivos e iniciativas que lleva adelante la organización. Por otro lado, en muchas organizaciones

las remuneraciones son uno de los principales costos y tienen la particularidad que son difíciles de ajustar ante cambios desfavorables en el contexto económico.

El sistema de remuneración es un mecanismo de control y un incentivo imprescindible que debería considerarse en su totalidad en lugar de analizarse por partes o de forma compartimentalizada. Todos los miembros de una empresa, desde el nivel más bajo hasta el más alto de la pirámide corporativa, actúan en función de su retribución. Por consiguiente, el diseño del sistema de remuneración influye sobre las decisiones estratégicas de los directivos, así como sobre el modo en que dichas decisiones se implementan en toda la empresa. Las empresas pueden elegir entre distintas políticas de compensación, desde las más elitistas hasta las más igualitarias. El número de directivos incluidos en los programas de compensación define una cultura más bien jerárquica o igualitaria.

c. Trabajo en equipo

Según Koontz, H.; Weihrich, H. y Cannice, M., consideran que un grupo pueden definir como dos o más personas que actúan de formas interdependientes y unificadas para conseguir metas comunes. Un grupo es más que un conjunto de individuo: a partir de sus interacciones se crean nuevas fuerzas y propiedades que deben identificarse y estudiarse en sí. Las metas pueden referirse a tareas específicas, pero también a que las personas compartan preocupaciones, valores o ideologías comunes.

Los grupos de trabajo en una organización tienen varias características:

Sus miembros comparten una o más metas comunes, como las de desarrollar, fabricar y comercializar un producto nuevo.

Habitualmente requieren interacción y comunicación entre sus miembros, es imposible coordinar los esfuerzos de los miembros de grupo sin comunicación.

Sus miembros asumen funciones dentro del grupo, en un grupo de producto hay varios individuos responsables de diseñarlo, producirlo, venderlo o distribuirlo.

Los grupos desarrollan normas respecto del comportamiento esperado de sus miembros, si los individuos se desvían de ellas se ejerce presión para que se cumplan (lo que puede ser funcional cuando, por ejemplo, otros miembros del grupo reprenden a una persona a menudo llegan tarde al trabajo).

Asimismo Donnola, G., el trabajo en equipo hace referencia a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas.

Las características del trabajo en equipo son:

Es una integración armónica de funciones y actividades desarrolladas por diferentes personas.

Para su implementación requiere que las responsabilidades sean compartidas por sus miembros.

Necesita que las actividades desarrolladas se realicen en forma coordinada. El trabajo en equipo no es la suma de las aportaciones

individuales, sino que por el contrario se basa en la complementariedad, la coordinación, la comunicación, la confianza y el compromiso

Necesita que los programas que se planifiquen en equipo apunten a un objetivo común. El trabajo en equipo significa que las personas que integren el grupo tienen que tener claro los objetivos y metas, han de orientar su trabajo a la consecución de los fines del grupo.

Las personas que integran los equipos de trabajo deben de estar predispuestas a anteponer los intereses del grupo a los personales, a valorar y aceptar las competencias de los demás, a ser capaces de poder expresar las propias opiniones a pesar de las trabas que se encuentre por parte del resto de componentes del grupo.

Para trabajar en equipo es fundamental promover canales de comunicación, tanto formales como informales, eliminando al mismo tiempo las barreras comunicacionales y fomentando además una adecuada retroalimentación. Debe existir un ambiente de trabajo armónico, que permita y promueva la participación de los integrantes de los equipos, donde se aproveche el desacuerdo para buscar una mejora en el desempeño.

Las competencias que las personas que trabajan en equipo tienen que tener desarrolladas son las de ser capaces de gestionar bien el tiempo, la responsabilidad y compromiso. Es necesario además, contar con capacidades como facilidad para la comunicación y de establecimiento de relaciones interpersonales.

Para Reza, J., considera que el tema de la formación de los equipos de

trabajo inicia desde el mismo proceso de selección, por tanto es importante definir las competencias del cargo y establecer si las funciones que desempeñará el candidato requieren que el trabajo en equipo sea una competencia central. Esto es importante por cuanto muchas personas son exitosas y altamente productivas sin necesidad de estar funcionando alrededor de un equipo, necesariamente.

La comunicación Según Koontz, H.; Wehrich, H. y Cannice, M, precisan que el propósito de la comunicación en una empresa es disponer de una formación para actuar en los procesos de cambio o facilitarlos, esto es, influir en la acción para lograr el bienestar de la empresa. La comunicación es esencial para el funcionamiento interno de las empresas porque integran las funciones gerenciales, es necesario sobre todo para: Establecer y difundir las metas de una empresa. Desarrollar planes para su logro. Organizar los recursos humanos, y de otro tipo, de la manera más eficiente, efectiva y, por tanto, eficaz. Seleccionar, desarrollar y evaluar a los miembros de la organización. Liderar, dirigir, motivar y crear un clima en el que las personas quieran contribuir. Controlar el desempeño. La comunicación no sólo facilita las funciones gerenciales, sino que además relaciona a una empresa con su ambiente externo. Es a través de intercambio de información que los gerentes toman conciencia de las necesidades de los clientes, la disponibilidad de los proveedores, los derechos de los accionistas, los reglamentos de los gobiernos y las preocupaciones de la comunidad, es a partir de la comunicación que cualquier organización se vuelve un sistema abierto que interactúa con su

ambiente. El ambiente de la empresa ofrece muchas posibilidades de comunicación oral, desde las reuniones informales del equipo de fútbol de la compañía y la hora del almuerzo que los empleados pasan juntos, hasta conferencias más formales y reuniones de comités y del consejo. La comunicación también existe cuando los miembros de los diferentes departamentos forman equipos de tarea o grupos de proyectos. La comunicación tiene por objetivo, además de crear y fortalecer la imagen corporativa, la de contribuir a la diferenciación y lograr el posicionamiento para crear la ventaja competitiva de la organización. La comunicación es importante para las empresas ya que participa en el diseño de planes estratégico de las organizaciones y busca garantizar el cumplimiento de objetivos a través de sus acciones a realizar por cada uno de los miembros de la empresa. La comunicación puede ser resumida en tres partes: La empresa posee un conjunto de recursos con demasiado significado. En sus públicos causan diversas impresiones dependiendo de la interpretación que cada uno tenga. Mediante un buen manejo del punto uno es posible incidir de manera positiva en el segundo. La comunicación empresarial se hace estratégica en la medida en que se sabe dónde está y a dónde se quiere llegar, y para lograrlo se debe contar con una visión entrenada para analizar y comprender espacialmente aquello que rodea la empresa y las diferentes situaciones que vive.(39) Para Pérez, F., la comunicación está destinada para miras a largo plazo, donde se deben cumplir objetivos de una empresa y a la vez generar una imagen y respaldar una marca para conseguir una permanencia en el tiempo (...) la

comunicación estratégica debe crear redes de mensajes que den coherencia a la organización pero no olvidando a quién van dirigidos los mensajes. Asimismo considera que comunicación a la coordinación de todos los recursos comunicacionales externos e internos de la empresa (publicidad, marketing, folletería, canales comunicativos, ambiente laboral, organigrama, distribución espacial, atención al cliente, posventa, etc.) para de la competencia y lograr un lugar en la mente de los públicos que nos interesa. Las estrategias de comunicación así descritas tienen los rasgos de toda que caracterizan a toda estrategia, con la única acotación de que, en este caso, para el logro de sus metas los jugadores utilizan el poder de la interacción simbólica en vez de la fuerza o cualquier otro sistema de interacción física. Entonces, una estrategia de comunicación cumple al menos tres funciones: Da coherencia a la pluralidad de comunicaciones de una organización: La estrategia de comunicación se convierte así en el marco unitario de referencia al que se remiten todos los actores de la organización, encauzando de facto una misma lectura de los problemas y oportunidades; poniendo en común unos mismo valores y un lenguaje compartido, y, sobre todo, dando coherencia a la pluralidad de voluntades y a la tremenda complejidad de las actuaciones que pueden darse en una institución.

2.3. BASES CONCEPTUALES

A continuación se procede a la definición de conceptos relacionados a nuestras variables de estudio, es decir, inteligencia emocional y desempeño laboral.

- **Estrés laboral**

Según la profesora Stavroula Leka y otros (2004) el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a su conocimiento y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.

Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales.

- **Inteligencia**

Según la página web de la Real Academia de la Lengua Española, inteligencia puede definirse como:

1. Capacidad de entender o comprender.
2. Capacidad de resolver problemas.
3. Conocimiento, comprensión, acto de entender.
5. Habilidad, destreza y experiencia.

- **Inteligencia Emocional**

Según Daniel Goleman la inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental. Ellas configuran rasgos de carácter como

la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social.

- **Clima laboral**

El clima laboral es el ambiente humano en el que desarrollan su actividad el talento humano de la organización o las características del ambiente de trabajo que perciben los empleados y que influyen en su conducta. (Baguer, 2005)

Desempeño laboral: Según Chiavenato el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. Afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Ámbito

Se consideró los Centros de salud de la Microred Ciudad Constitución perteneciente a la Región Pasco.

3.2. Población

La población está constituida por el total del personal de salud que labora en la Micro Red de Salud Ciudad Constitución, quienes suman un total de 52 profesionales, tal como se muestra a continuación en la tabla.

TABLA 01
PERSONAL DE SALUD SEGÚN CONDICION LABORAL DE LA MICRO RED DE SALUD CIUDAD CONSTITUCIÓN

Nº	POBLACIÓN (N)			
	Establecimiento	Condición Laboral		Sub total
		Contratado	Nombrado	
1	C.S. Ciudad Constitución	17	20	37
2	P.S. Orellana	00	02	02
3	P.S. Chinchihuani	00	01	01
4	P.S. Puerto Amistad	01	01	02
5	P.S. Puerto Libre	01	00	01
6	P.S. Yarina	00	01	01
7	P.S. Hauswald	00	01	01
8	P.S. Flor de un día	01	00	01
9	P.S. Lorencillo	01	00	01
10	P.S. Cahuapanas	00	01	01
11	P.S. La Viña	02	00	02
12	P.S. Lagarto	01	00	01
13	P.S. Mosquito Playa	01	00	01
TOTAL				52

Fuente: Oficina de recursos humanos de la Micro Red de salud Constitución, 2016.

TABLA 02
PERSONAL DE SALUD SEGÚN PROFESION DE LA MICRO RED DE SALUD
CIUDAD CONSTITUCIÓN

N°	POBLACION (N)			Sub Total
	Establecimiento	Técnicos	Profesionales	
1	C.S. Ciudad Constitución	16	21	37
2	P.S. Orellana	02	00	02
3	P.S. Chinchihuani	01	00	01
4	P.S. Puerto Amistad	01	01	02
5	P.S. Puerto Libre	01	00	01
6	P.S. Yarina	01	00	01
7	P.S. Hauswald	01	00	01
8	P.S. Flor de un día	01	00	01
9	P.S. Lorencillo	01	00	01
10	P.S. Cahuapanas	01	00	01
11	P.S. La Viña	01	01	02
12	P.S. Lagarto	01	00	01
13	P.S. Mosquito Playa	01	00	01
TOTAL		29	23	52

Fuente: Oficina de recursos humanos de la Micro Red de salud Constitución, 2016.
 Elaboración propia

3.3. Muestra

Por tratarse de una población finita y pequeña, la muestra se considerará al total de elementos de la población, siendo 52 profesionales de la salud de la Micro Red de Ciudad Constitución, Región Pasco¹.

Criterios de Inclusión. Se incluirá en el estudio:

- Personal de salud que acepten participar en el estudio.
- Personal de salud que tienen contrato laboral vigente.

Criterios de Exclusión. No se considerará a los siguientes:

- Personal de salud que se encuentren con licencia.

¹Según Wikipedia, Un profesional de la salud es una persona capacitada para atender problemas de las diferentes áreas de las ciencias de la salud, siendo personas que han completado estudios profesionales en un campo de la salud como médico, enfermero, matrona (obstetra), etc.

El personal técnico, no es considerado un profesional de salud; sin embargo para efectos de nuestra investigación se incluye en la población y muestra seleccionada.

- Profesionales SERUMS.

3.4. Nivel y tipo de estudio

La presente investigación corresponde a un nivel Correlacional para variables de tipo cuantitativo como es nuestra investigación. Se dice "que dos variables cuantitativas están relacionadas si individuos con una puntuación alta en una variable también tiene puntuación alta en una segunda variable, y si individuos con una baja puntuación en una variable también tienen baja puntuación en la segunda. Estos resultados indican una relación positiva" (Valderrama, 2016, p. 170). Pasa el caso que individuos con altas puntuaciones en una variable pueden tener bajas puntuaciones en la segunda variable y viceversa. Nuestra investigación es de tipo aplicado, dado que "busca conocer para hacer, actuar, construir y modificar; le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad concreta" (Valderrama, 2016, p. 165).

3.5. Diseño de investigación

Por las características del estudio, corresponde al diseño Correlacional, por que busca determinar la relación entre la variable inteligencia emocional y la variable desempeño laboral del personal de salud de la Micro Red de salud Ciudad Constitución.

Trasversal, porque se recolectará la información en un solo momento.

Prospectivo, porque los datos para el análisis de las variables se registrarán conforme van ocurriendo los hechos, luego de iniciado el estudio.

- Alto nivel de Inteligencia Emocional 51 a 65 Puntos.
- Nivel medio de inteligencia emocional 36 a 50 Puntos
- Bajo nivel de inteligencia emocional 21 a 35 Puntos

Para valorar el Desempeño laboral (variable Y), se empleará el cuestionario de auto evaluación de desempeño de tipo Likert con opciones múltiples respecto a las funciones que desempeña en su centro laboral con una amplitud de tres posibilidades. Las respuestas a éste inventario tienen 3 alternativas que al final nos indicaran los puntajes para la clasificación de los niveles de desempeño laboral.

- Excelente desempeño 83 a 106 Puntos
- Buen desempeño 59 a 82 Puntos
- Deficiente Desempeño 35 a 58 Puntos

3.7. Validación y confiabilidad del instrumento

Para valorar la inteligencia emocional se aplicará el cuestionario de tipo Likert, el mismo que estuvo a cargo de psicólogos con grado de maestría. El mismo instrumento se aplicara para valorar el desempeño aboral, cuyo responsable de la validación fueron psicólogos con grado de maestría.

3.8. Procedimiento

Para la recolección de datos se procederá de la siguiente manera:

- a) Se coordinara con las autoridades de la Micro Red de Ciudad Constitución, con la finalidad de obtener las facilidades del caso.

- b) Se coordinará con los Jefes de cada establecimiento de salud para la aplicación de los cuestionarios, y se programará la fecha y hora para la aplicación de los instrumentos.
- c) El día de la aplicación de los instrumentos, se identificará a los elementos muestrales sujetos de estudio, luego se procederá a solicitar el consentimiento informado para la recolección de la información, el cual se realizará de 08:00 a 12:00 horas; el tiempo promedio para la administración del instrumento será de 20 minutos, por lo que se estima un tiempo aproximado de 40 minutos por persona.

3.9. Tabulación

Se considerarán las siguientes fases:

- Revisión de los datos: Se revisará cada pregunta del cuestionario para hacer las correcciones pertinentes.
- Codificación de los datos: Se codificará los datos de acuerdo a la respuesta esperada.
- Clasificación de los datos: Se clasificará según codificación y nivel de medición de acuerdo a la variable en estudio.
- Recuento de datos: Será a través del software estadístico SPSS versión 23, mediante la elaboración de tablas de frecuencia para verificar el cumplimiento de objetivos y para la prueba de hipótesis se aplicará la prueba de correlación Spearman, que pretende examinar la intensidad de asociación existente entre dos variables cuantitativas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. Análisis descriptivo

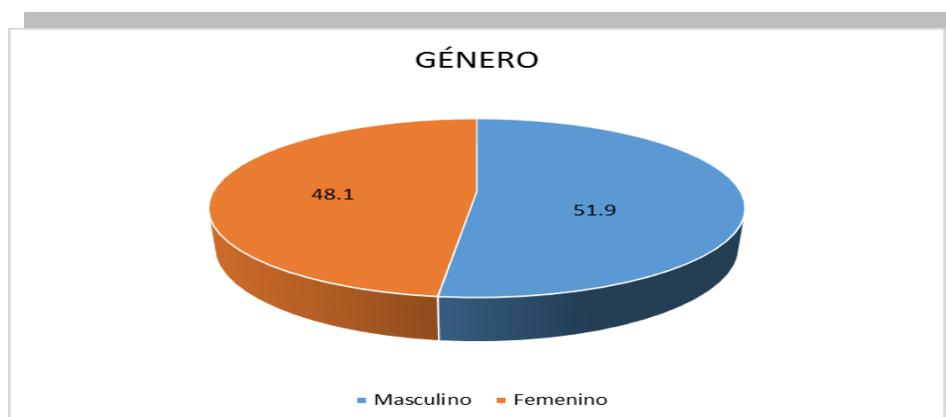
Los resultados se han obtenido a través de la aplicación de instrumentos de recolección de datos como es el cuestionario. Los resultados se presentan a continuación:

TABLA 03
DISTRIBUCIÓN SEGÚN GÉNERO DEL PERSONAL DE LA MICRO RED DE SALUD DE CIUDAD CONSTITUCIÓN, 2016

GÉNERO	Nº	%
Masculino	25	48.1
Femenino	27	51.9
Total	52	100.0

FUENTE: Cuestionario a personal de la Micro Red de salud de Ciudad Constitución, 2016

Gráfico 01
Porcentaje según género del personal de la Micro Red de salud de Ciudad Constitución, 2016



Interpretación:

Según la **Tabla N° 03**: respecto a la distribución según el género del personal de la Micro Red de Salud de Ciudad Constitución, 27 personas pertenecen al género femenino, representando el 51.9%; y 25 personas pertenecen al género masculino representando el

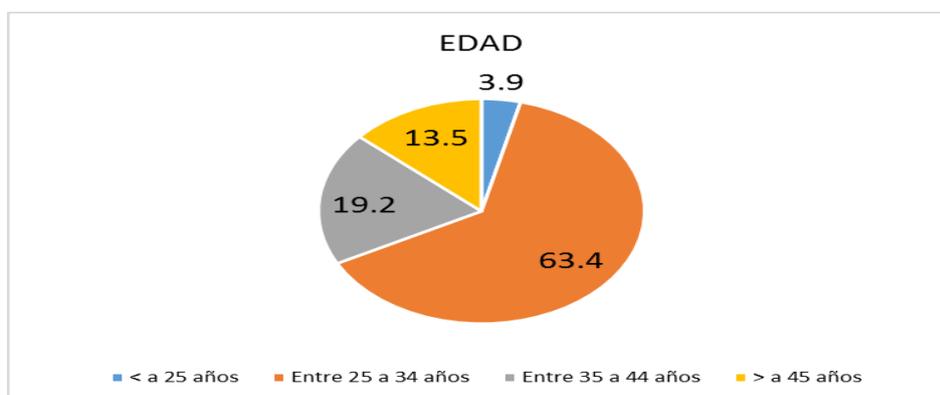
48.1% del total de la muestra seleccionada; es decir, en la Micro Red de salud de Ciudad Constitución existen un mayor número de personal de salud femenino que masculino, lo cual es una realidad en nuestro país, dado que según la evidencia empírica son más mujeres que optan por ejercer la profesión de salud en sus distintas ramas.

TABLA 04
DISTRIBUCIÓN SEGÚN EDAD DEL PERSONAL DE LA MICRO RED DE SALUD DE CIUDAD CONSTITUCIÓN, 2016

EDAD:	Nº	%
< a 25 años	02	3.9
Entre 25 a 34 años	33	63.4
Entre 35 a 44 años	10	19.2
> a 45 años	07	13.5
Total	52	100.0

FUENTE: Cuestionario a personal de la Micro Red de salud Ciudad Constitución, 2016

Gráfico 02
Porcentaje según edad del personal de la Micro Red de salud de Ciudad Constitución, 2016



Interpretación:

Según la **Tabla N° 04**: respecto a la edad del personal que laboran en la Micro Red de salud de Ciudad Constitución, 33 de ellos poseen una edad entre 25 a 34 años de edad, representando el 63.4%; 10

poseen las edades entre 35 a 44 años, representado el 19.2%; así mismo, 07 tienen mayor a 45 años de edad, representando el 13.5%; y 02 tienen menor a 25 años, representando el 3.9% del total de la muestra seleccionada.

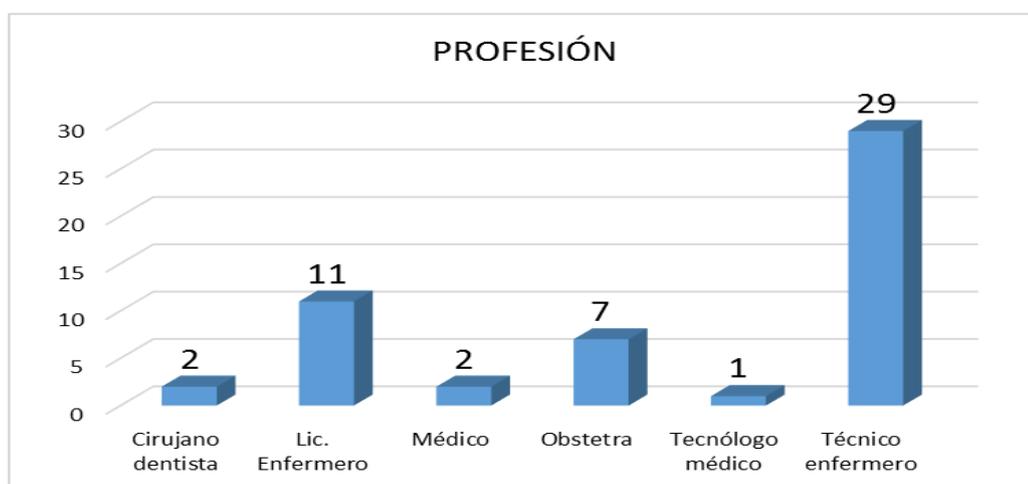
TABLA 05
DISTRIBUCIÓN SEGÚN PROFESIÓN DEL PERSONAL DE LA MICRO RED DE SALUD DE CIUDAD CONSTITUCIÓN, 2016

PROFESIÓN	Nº	%
Cirujano dentista	02	3.8
Lic. Enfermero	11	21.2
Médico	02	3.8
Obstetra	07	13.5
Tecnólogo médico	01	1.9
Técnico enfermero	29	55.8
Total	52	100.0

FUENTE: Cuestionario a personal de la Micro Red de salud Ciudad Constitución, 2016

Gráfico 03

Distribución según profesión del personal de la Micro Red de salud de Ciudad Constitución, 2016



Interpretación:

Según la **Tabla N° 05**: respecto a la distribución según profesión del personal de la Micro Red de salud de Ciudad Constitución, 29 son técnicos enfermeros representando el 55.8%; 11 son Licenciados

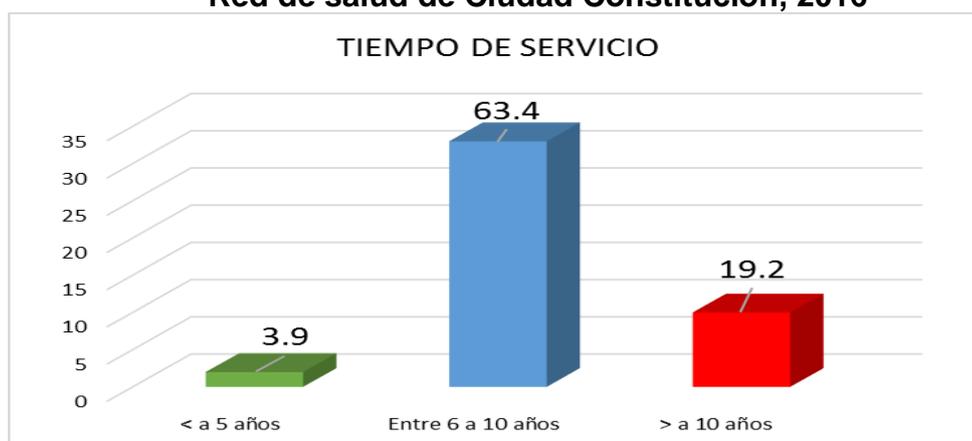
enfermeros representando el 21.2%; 07 son obstetras representando el 13.5%; 02 son cirujanos dentistas representando el 3.8%; 02 son médicos representando el 3.8%; y 01 es tecnólogo médico representando el 1.9% del total de la muestra seleccionada.

TABLA 06
DISTRIBUCIÓN SEGÚN TIEMPO DE SERVICIO DEL PERSONAL DE LA MICRO RED DE SALUD DE CIUDAD CONSTITUCIÓN, 2016

TIEMPO DE SERVICIO	Nº	%
< a 5 años	02	3.9
Entre 6 a 10 años	33	63.4
> a 10 años	10	19.2
Total	52	100.0

FUENTE: Cuestionario a personal de la Micro Red de salud Ciudad Constitución, 2016

Gráfico 04
Distribución según tiempo de servicio del personal de la Micro Red de salud de Ciudad Constitución, 2016



Interpretación:

Según la **Tabla N° 06**: referido a la distribución de tiempo de servicio del personal de la Micro Red de salud de Ciudad Constitución, 33 de ellos tienen entre 6 a 10 años de servicio, el cual representa el 63.4%; así mismo, 10 tienen un tiempo de servicio mayor a 10 años

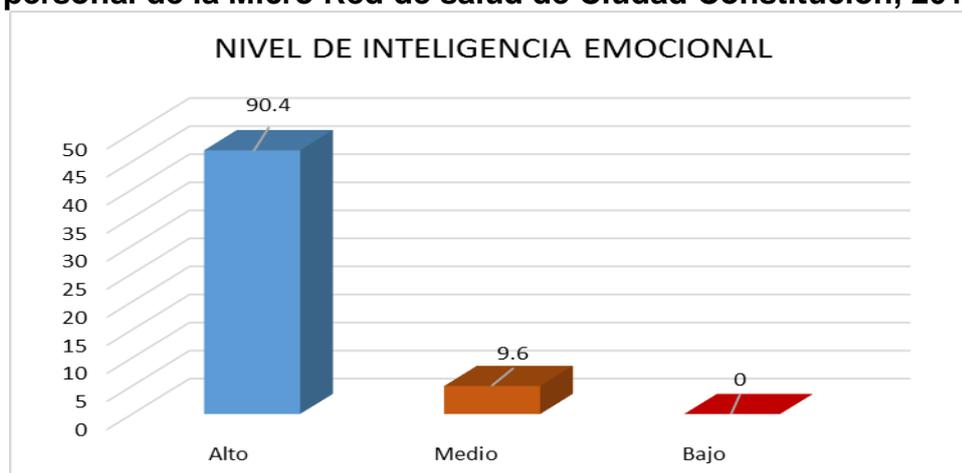
el cual representa el 19.2%; y 02 tienen un tiempo de servicio menor a 5 años, el cual representa el 3.9% del total de la muestra seleccionada.

TABLA 07
DISTRIBUCIÓN DE ACUERDO AL NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DE LA MICRO RED DE SALUD DE CIUDAD CONSTITUCIÓN, 2016

NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL	Nº	Porcentaje
Alto	47	90.4
Medio	05	9.6
Bajo	00	0.0
Total	52	100.0

FUENTE; Cuestionario a personal de la Micro Red de salud de Ciudad Constitución, 2016

Grafico 05
Distribución de acuerdo al nivel de Inteligencia Emocional del personal de la Micro Red de salud de Ciudad Constitución, 2016



Interpretación:

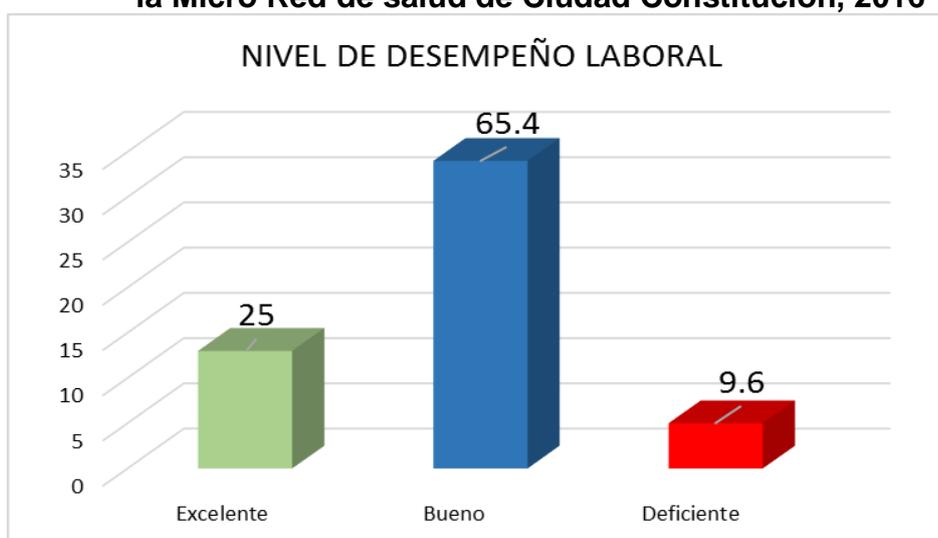
Según la **Tabla N° 07**: referente a la distribución de acuerdo al nivel de inteligencia emocional del personal de la Micro Red de salud de Ciudad Constitución, 47 presentaron un alto nivel de inteligencia emocional, el cual representa el 90.4%; así mismo, 05 presentaron un nivel medio de inteligencia emocional, el cual representa el 9.6%; y ninguno (00) presenta bajo nivel de inteligencia emocional, dato obtenido de acuerdo a la muestra seleccionada.

TABLA 08
DISTRIBUCIÓN SEGÚN NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL
DE LA MICRO RED DE SALUD DE CIUDAD CONSTITUCIÓN, 2016

NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL	Nº	Porcentaje
Excelente	13	25.0
Bueno	34	65.4
Deficiente	05	9.6
Total	52	100.0

FUENTE: Cuestionario al personal de la Micro Red de salud de Ciudad Constitución, 2016

Grafico 06
Distribución según nivel de Desempeño laboral del personal de
la Micro Red de salud de Ciudad Constitución, 2016



Interpretación:

Según la **Tabla N° 08**: referido a la distribución de acuerdo al nivel de desempeño laboral del personal de la Micro Red de salud de Ciudad Constitución, 34 del personal califican con un buen desempeño el mismo que representa el 65.4%; así mismo, 13 del personal califican con excelente desempeño, el cual representa el 25.0%; y 05 del personal califican con deficiente desempeño, el cual representa el 9.6% del total de la muestra seleccionada.

TABLA 09
RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
DEL PERSONAL DE LA MICRO RED DE SALUD DE CIUDAD CONSTITUCIÓN,
2016

Desempeño laboral	Inteligencia Emocional			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Deficiente	0	1	4	5
Bueno	0	3	31	34
Excelente	0	1	12	13
Total	0	5	47	52

Fuente; tabla 05 * tabla 06.

Interpretación:

Respecto a la relación entre las variables estudiadas se ha determinado que 47 profesionales de la Micro Red de salud de Ciudad Constitución presentan un Alto nivel de inteligencia emocional, de los cuales 31 presentan un buen desempeño laboral y solo 12 presentan un excelente desempeño laboral, lo que evidencia que no se relacionan las variables, ya que a un Alto nivel de inteligencia emocional debe haber un excelente desempeño.

Contrastación de hipótesis secundarias

Las hipótesis secundarias han sido formuladas como:

- ***El nivel de inteligencia emocional de los profesionales que laboran en la Micro Red de salud de Ciudad Constitución es alto.***

En la **Tabla N° 07**, los datos obtenidos nos permiten verificar que el nivel de inteligencia emocional en los profesionales de la Micro Red de salud de Ciudad Constitución es alto, el cual está representado por el 90.4% de la muestra seleccionada.

El resultado obtenido nos lleva a concluir que la hipótesis secundaria referida al alto nivel de inteligencia emocional contrasta con los datos obtenidos a través de la aplicación del instrumento de encuesta.

La segunda hipótesis secundaria es:

- ***El nivel de desempeño laboral de los profesionales que laboran en la Micro Red de salud de Ciudad Constitución es alto.***

En la **Tabla N° 08**, los datos obtenidos nos permiten verificar que el nivel de desempeño laboral en los profesionales de la Micro Red de salud de Ciudad Constitución es buena, el cual está representado por el 65.4% de la muestra seleccionada.

El resultado obtenido nos lleva a concluir que la hipótesis secundaria formulada como alto nivel de desempeño laboral contrasta medianamente con los datos recolectados a través de la aplicación del instrumento de encuesta dado que solo el 25% de los profesionales de salud presentan un excelente desempeño laboral.

4.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis

Para medir el nivel de correlación existente entre las variables de estudio inteligencia emocional y desempeño laboral en la Micro Red de salud de Ciudad Constitución se utilizó la prueba de correlación de Spearman obteniéndose el siguiente resultado:

TABLA N° 10
MATRIZ DE CORRELACIONES

			Desempeño Laboral	Inteligencia Emocional
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	0,315*
		Sig. (bilateral)	.	0,023
		N	52	52
	Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	0,315*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,023	.
		N	52	52

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En dicha tabla, observamos el valor del coeficiente de correlación de Spearman (Rho), las variables a contrastar, la Significancia Bilateral (Sig.), y el número de observaciones (N) que en este caso es de 52 trabajadores de salud.

La significancia bilateral (Sig.), sirve para realizar el contraste de hipótesis de (correlación) entre las variables; su valor está asociado al p-value, la cual se utiliza para poder tomar la decisión de rechazar o no las hipótesis de trabajo (H0 y H1), si dicho valor es menor al nivel de significancia ($\alpha = 5\%$) se rechaza la hipótesis nula (H0), en caso contrario, no.

Como el valor de la probabilidad (p-valor = Sig. = 0.000) asociada al estadístico de correlación de Spearman es menor al nivel de significancia ($\alpha = 0.05$) rechazamos la hipótesis de trabajo Ho, se acepta H1.

Por lo tanto, se puede concluir que existe relación entre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ciudad Constitución – Pasco; asimismo, la correlación

entre estas dos variables es positiva aunque débil ($\rho = 0,315$), y es estadísticamente significativa.

4.3. Discusión de resultados

Los resultados obtenidos están en concordancia con el sistema hipotético planteado en la presente investigación.

El marco hipotético, corresponde a la hipótesis general, y lo referido a las hipótesis específicas, según los instrumentos utilizados frente al personal de Salud de la Micro Red Ciudad Constitución, 2016, considerando el análisis de confiabilidad, y el estadístico usado Alpha de Cronbach de 0.865 para inteligencia emocional de acuerdo a los ítems establecidos, asimismo 0.947 para desempeño laboral de acuerdo a los ítems establecidos.

En la presente investigación pusimos a prueba el instrumento Bar-On Emotional Quotient Inventory: Short (EQ-i:S), elaborado por Bar-On en el año 2002 y que tiene 133 ítems que ofrecen cinco puntuaciones diferentes referidas a componentes del cociente emocional, siendo esto: intrapersonal, interpersonal, manejo del estrés, adaptabilidad y humor general. Así mismo, para variable desempeño laboral se elaboró un cuestionario validados por profesionales expertos en el área de metodología y técnicas de investigación científica.

Los instrumentos utilizados en nuestro estudio es de suma utilidad y es recomendable su aplicación para aquellos profesionales que deseen continuar investigando variable inteligencia emocional en el

Personal de Salud de la Micro Red Ciudad Constitución – Región Pasco; así mismo, puede ser de mucha utilidad como instrumento diagnóstico y para evaluar el desempeño laboral con el fin de mejorar aspectos referidos a la satisfacción laboral, trabajo en equipo y la comunicación.

c. Contrastación de los resultados del trabajo de campo con los referentes bibliográficos de las bases teóricas

Daniel Goleman (1998), señala que la "inteligencia emocional" hace referencia a "la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos [...] hay personas que son cognitivamente muy inteligentes pero que, al adolecer de inteligencia emocional, terminan trabajando para otros con cocientes intelectuales inferiores pero que poseen una inteligencia emocional superior a la suya" (La práctica de la inteligencia emocional: Pág., 349).

Según los datos obtenidos a través de encuestas aplicadas a la muestra seleccionada se concluyó que el 90.47% de los profesionales que laboran en la Micro Red de salud de Ciudad Constitución presentaron un alto nivel de inteligencia emocional, en tanto el 9.6% presentaron un nivel medio de inteligencia emocional. Según el enfoque dado por Daniel Goleman, la inteligencia emocional es una interrelación de sentimientos,

motivación y manejo adecuado de relaciones interpersonales y este comportamiento es lo que manifestaron tener los profesionales que laboran en la Micro red de Salud de Ciudad Constitución.

En concordancia con la bibliografía consultada en el marco teórico se menciona que el desempeño laboral según Stephen Robbins (2004), determina como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles. Idalberto Chiavenato (2004), sostiene que el desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados.

Los datos obtenidos a través de encuestas aplicadas a nuestra muestra seleccionada concluyo que el 65.4% de los profesionales que laboran en la Micro Red de salud de Ciudad Constitución presentaron un buen nivel de desempeño laboral; en tanto el 25% de los profesionales presentaron un excelente desempeño laboral y el 9.6% de los profesionales tienen un deficiente desempeño laboral. Según lo mencionado por Robbins y Chiavenato la fijación y cumplimiento de metas y objetivos laborales por parte del trabajador conlleva a tener un

óptimo desempeño laboral y este hecho es lo que se observó en la Micro red de salud de Ciudad Constitución.

d. Contrastación de la hipótesis general en base a la prueba de hipótesis.

Hipótesis general

Ho: La relación entre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ciudad Constitución – Pasco, es inversa.

Para realizar el contraste de hipótesis general, se tomara en cuenta la **Tabla N° 11:**

Coeficiente de Correlación Rho de Spearman		Inteligencia Emocional
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	0,315*
	Sig. (bilateral)	0,023
	N	52

En esta tabla se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,315. Este coeficiente nos indica que la relación entre las variables Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral es directa (positiva), aunque dicha asociación es muy débil (se aproxima a cero). Asimismo, esta correlación es estadísticamente significativa; es decir, la correlación entre estas variables si existe.

Por lo tanto, se concluye que existe una relación directa entre la Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en los

profesionales de salud de la Micro Red Ciudad Constitución – Pasco.

4.4. Aporte de la investigación

La presente investigación con datos aportados por la evidencia empírica ha logrado determinar que no siempre una alta inteligencia emocional se correlaciona con un excelente desempeño laboral, pese a que existen investigaciones que han logrado determinar esta correlación; sin embargo, en nuestro caso, para conocer el nivel de correlación existente entre el nivel de inteligencia emocional y desempeño laboral en la Micro Red de Salud de Ciudad Constitución se sometió a prueba de hipótesis a través del coeficiente de correlación de Spearman obteniendo un coeficiente de 0,315; el resultado obtenido indica que la relación entre las variables Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral es directa (positiva), aunque dicha asociación es muy débil (se aproxima a cero). Así mismo, esta correlación es estadísticamente significativa; es decir, la correlación entre estas variables si existe.

CONCLUSIONES

En el presente trabajo de investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Con respecto a la inteligencia emocional, el 90.4% de los profesionales que laboran en la Micro Red de salud de Ciudad Constitución presentaron un alto nivel de inteligencia emocional; así mismo 9.6% 05 presentaron un nivel medio de inteligencia emocional.
2. Con respecto al desempeño laboral, el 65.4% de los profesionales que laboran en la Micro Red de salud de Ciudad Constitución presentaron un buen desempeño laboral; así mismo, el 25.0% califican con excelente desempeño laboral y 9.6% califican con deficiente desempeño laboral.
3. Se logró determinar a través de la prueba de correlación de Spearman que existe relación entre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ciudad Constitución – Pasco; asimismo, la correlación entre estas dos variables es positiva aunque débil ($\rho = 0,315$), y es estadísticamente significativa.
4. La hipótesis general ha sido corroborado por la prueba de correlación de spearman, dado que se concluye que existe una relación directa entre la Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en los profesionales de salud de la Micro Red Ciudad Constitución – Pasco.

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

En base a las conclusiones formuladas en la presente investigación se presentan las siguientes sugerencias:

1. La Dirección Regional de Salud Pasco debe implementar Talleres sobre inteligencia emocional, salud mental y manejo de estrés al personal de salud en la Micro Red Ciudad Constitución – Pasco.
2. Las universidades públicas como privadas deben incluir dentro de sus planes de estudios actividades obligatorias como es Charlas y Talleres sobre inteligencia emocional, salud mental y manejo de estrés.
3. Los resultados de la presente investigación emprendida en la Micro Red de salud de Ciudad Constitución, Pasco, deben tomarse como referencia para futuras investigaciones que investiguen el nivel de relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Arias, G., y Heredia, E. (2006) Administración de Recursos Humanos para el Alto Desempeño, Trillas (ed), *Calidad de Vida* (pp. 736-746). México DF: Biblioteca de Ciencias de la Administración.
2. Barreto Alex. La teoría Demanda-Control de Karasek y Theorell: Healthy work stress productivity and reconstruction of working life. [online]. 1990. [citado 2016-01-22]. Disponible en: <https://prezi.com/ou0mgfqsvnlk/la-teoria-demanda-control-karasek-theorell-1970/>
3. Casales F. Julio Cesar. Patrones de liderazgo, estrés y desempeño profesional en instituciones de salud. [tesis de disertación]. 2005. [citado 2016-01-26]. Disponible en: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v17n2/06.pdf>
4. Carta de Derechos y Obligaciones de los Afiliados al seguro popular en salud (2005). México DF: Secretaria de Salud, *Programa Seguro Popular*, pp4.
5. Chiavenato, A. (1999) Administración de Recursos Humanos, Mc Graw Hill (ed), *Higiene y Seguridad en el Trabajo* (pp. 479-510). Santa Fe de Bogota Colombia.
6. Coronado Luna L. Factores laborales y nivel de estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. [tesis de licenciatura]. 2006. [citado 2016-01-19]. Disponible en:

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1011/1/Coronado_II.pdf

7. Extremera Pacheco N. y Fernández Berrocal P. y Inteligencia emocional: métodos de evaluación en el aula. [tesis de disertación]. 2008. [citado 2016-02-02]. Disponible en: <http://www.rieoei.org/deloslectores/465Extremera.pdf>
8. Fernández Berrocal P. y Extremera Pacheco N. La inteligencia emocional como una habilidad esencial. [tesis de disertación]. 2008. [citado 2016-02-02]. Disponible en: <http://www.rieoei.org/deloslectores/326Berrocal.pdf>
9. Fernández P: Influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral. Lima – Perú. *Rev. Emociones*. Perú [online]. 2010, 13111-124. [citado 2013-03-09]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87715116007>.
10. Gil-Monte, P. (2006) El síndrome de quemarse por el trabajo (sqt) (burnout): Desarrollo y estrategias de intervención. Extraído el 03 de Junio, 2008, de http://www.gencat.net/justicia/doc/doc_35502945_1.pdf.
11. Gil-Monte, P., García-Juesas, J., Núñez, E., Carretero, N. Roldán, M. & Caro, M. (2006). Validez factorial del “Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo” (CESQT) Trabajo presentado en el séptimo congreso virtual de psiquiatría.

Interpsiquis. Extraído el 03 de Junio, 2008, de <http://www.psiquiatria.com/articulos/estres/24872/>.

12. Goleman, Daniel (1998). La inteligencia emocional en la práctica. Extraído de <http://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>
13. González, R. y Landero, H. (2007) Factor Structure of the Perceived Stress Scale (PSS) in a Sample from Mexico. Universidad Autónoma de Nuevo León. (pp. 199) México DF.
14. Gutiérrez, M. (2006) Primera Reunión de las Américas en Cuernavaca, Morelos Investigación sobre Factores Psicosociales, Estrés y Salud Mental en el Trabajo. Extraído el 01 de Junio, 2008, de http://www.uaem.mx/foroamericas_memorias/1PONENCIAS/PDF/CM6%20Gutierrez.pdf.
15. Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2003) Metodología de la investigación, Mc Graw Hill (ed), *Estudios Transversales* (pp. 16) México DF.
16. Jiménez Morales M. y López Zafra E. Inteligencia emocional y rendimiento escolar: estado actual de la cuestión. [tesis de disertación]. 2009. [citado 2016-02-02]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80511492005>
17. Ley General de Salud (2008). México DF: Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. Secretaria de Salud.

18. Mansilla Izquierdo F. El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout); [online]. 2005. 186 pág. [citado 2016-01-19]. Disponible en:
19. Organización Internacional del Trabajo (2014). Situación emocional del trabajador. [disertación]. 2014. [citado 2016-01-26]. Disponible en: <http://www.oit.org.pe/index.php>
20. OIT. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo OIT. Vol II parte 5. Rev. Laboral. Barcelona – España [online]. 2008, [citado 2013-03-09]. Disponible en: <http://www.mtas.es/insht/EncOIT/tomo2.htm>
21. Pedro R. Gil-Monte. El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout); Una Enfermedad Laboral en la Sociedad del Bienestar. Ediciones Pirámide. [online]. 2005. 186 pág. [citado 2016-01-19]. Disponible en: <http://www.revistaaen.es/index.php/aen/article/download/15928/15787>
22. Polit, D. y Hungler, B. (1985). Investigación científica en Ciencias de la Salud. Cap... *la eficacia del* desempeño laboral (pp. 4-10). México DF, Interamericana.
23. Reglamento para la Operación del Programa de Estímulos a la Calidad del Desempeño del Personal de Enfermería (2008). México DF: Dirección General de Calidad y Educación en Salud. Secretaría de Salud.
24. Sauter, S., Murphy, L., Hurrell, J., y Levi, L. (1998) Factores Psicosociales y de Organización, *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*; 34.1-34.67.

25. Valladares Torres M. y Lazo Lajo R. Dominancia cerebral asociada al desempeño laboral de los docentes de una UGEL de Lima. Revista de Investigación en Psicología. [tesis de disertación]. 2009. [citado 2016-02-02]. Disponible en: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3782>
26. Vega, M. (2002). El modelo demanda/control/apoyo social, Riesgo Psicosocial: Riesgo Psicosocial, 2-10. Extraído el 22 de Mayo, 2008, de http://www.mtas.es/Insht/ntp/ntp_603.htm.
27. Werther R. y Keith D. (1993). Administración de recursos Humanos. [disertación]. 2012. [citado 2016-01-26]. Disponible en: http://www.academia.edu/13316448/Administracion_de_recursos_hu manos_6ta_edicion_-_William_B._Werther

ANEXOS

▪ Matriz de Consistencia

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE SALUD DE LA MICRO RED CIUDAD CONSTITUCIÓN – PASCO, 2016				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>Problema General - ¿Cuál es la relación entre Inteligencia emocional y Desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ciudad Constitución – Pasco, 2016?</p>	<p>Objetivo General - Determinar la relación entre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ciudad Constitución – Pasco, 2016.</p>	<p>Hipótesis General - La relación entre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ciudad Constitución – Pasco, es directa.</p>	<p>V1. Inteligencia emocional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Componente Intrapersonal - Componente Interpersonal - Componente de adaptabilidad - Componente del Manejo del Estrés - Componente del Estado de ánimo en general. <p>V2. Desempeño laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción laboral - Compensación y beneficios - Trabajo en equipo - Comunicación. - Funciones esenciales. 	<p>Nivel de Investigación Correlacional</p> <p>Tipo de investigación Aplicado</p> <p>Diseño Correlacional</p> <p>Población 52 profesionales de la Micro red de salud de Ciudad Constitución</p> <p>Muestra Censo: 52 profesionales de la Micro red de salud de Ciudad Constitución</p> <p>Instrumentos Cuestionario BarOn Emotional Quotient Inventory: Short (EQ-i:S). Elaborado por Bar-On (2002), consta de 133 ítems</p> <p>Análisis de datos Correlación Rho. Spearman SPSS V.22</p>
<p>Problemas Específicos - ¿Cuál es el nivel de Inteligencia Emocional de los profesionales de salud de la Micro Red Ciudad Constitución – Pasco, 2016? - ¿Cuál es el nivel de Desempeño Laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ciudad Constitución – Pasco, 2016?</p>	<p>Objetivos Específicos - Valorar el nivel de Inteligencia Emocional de los profesionales de salud de la Micro Red Ciudad Constitución – Pasco, 2016. - Evaluar el nivel de Desempeño Laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ciudad Constitución – Pasco, 2016.</p>	<p>Hipótesis Secundarias - El nivel de inteligencia emocional de los profesionales que laboran en la Micro Red de salud de Ciudad Constitución es alto. - El nivel de Desempeño Laboral en los profesionales que laboran en la Micro Red de salud de Ciudad Constitución es excelente.</p>		

Anexo 01.

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
ESCUELA DE POST GRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

CONSENTIMIENTO INFORMADO

FECHA.....

Señor/a

Yo, Aita Tarazona Tucto, estudiante de la escuela de Post Grado de la universidad Nacional Hermilio Valdizan, me encuentro realizando el estudio de investigación titulado **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE SALUD DE LA MICRO RED CIUDAD CONSTITUCIÓN – PASCO, 2016”**

El objetivo principal es Determinar la relación entre Inteligencia emocional y Desempeño laboral de los profesionales de la salud de la Micro Red Ciudad Constitución - Pasco 2016. La cual nos servirá para conocer los datos sociodemográficos y nos permitirá conocer si existe o no relación entre el grado de motivación y satisfacción laboral

Yo.....

Acepto voluntariamente formar parte del estudio teniendo en cuenta:

- Puede hacer preguntas las veces que desee en cualquier momento del estudio.

- La información que proporcione será confidencial y no será utilizada para ningún otro propósito fuera de esta investigación sin mi consentimiento.

Si usted está de acuerdo en formar parte del estudio le solicitamos firme el presente documento.

Firma del participante

Anexo 02.

Nº

CUESTIONARIO SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL**Presentación:**

El presente cuestionario tiene por finalidad obtener información sobre la inteligencia emocional en el personal de salud.

La información que usted nos brinde a través de este material será analizada de forma anónima y confidencial por lo cual le solicitamos responder con honestidad. Agradecemos anticipadamente por su tiempo brindado.

Instrucciones:

A continuación le presentamos algunas situaciones laborales, lea cada pregunta con cuidado y reflexione en lo que realmente hace en cada circunstancia. Marque con un círculo la alternativa que describe mejor su conducta en la situación presentada. Solamente marque una alternativa.

I. Datos Generales:

Profesión ----- tiempo de servicio -----

Género: M () F () edad: años

Condición laboral: nombrado () contratado ()

Modalidad.

1.- ¿Acepta de buen agrado las críticas ajenas?

- a) Siempre , si me critican será porque he cometido un error
- b) A veces, especialmente si me la hacen en privado
- c) nunca.

2.- ¿Considera que aun tiene cosas por aprender que puedan mejorar la calidad de su trabajo?

- a) No, es rutinario y poco se puede aprender
- b) Siempre se puede mejorar
- c) Tal vez, pero no muchas

3.- ¿Invita a los demás a que opinen acerca de sus virtudes y defectos?

- a) No, porque cuando lo hacen me siento fatal
 - b) Según a quienes, si
 - c) Lo hago normalmente
- 4.- ¿Le puede llegar a bloquear un imprevisto en su trabajo?
- a) Si no lo puedo resolver inmediata
 - b) Depende de la importancia que tenga
 - c) No, preocuparme sí, pero bloquearme, no
- 5.- Una mala respuesta de un compañero ¿Desencadena su frustración o rabia?
- a) Si; no me gusta que me falten el respeto
 - b) Me molesta, pero no tanto como para frustrarme o enfurecerme
 - c) Si lo hace repetidas veces ,si
- 6.- ¿Considera positivo manifestar enojo contra quien se porta de manera hostil con usted?
- a) No, hay que ser diplomático
 - b) Creo necesario decirle a la otra persona que nos molesta su hostilidad
 - c) Depende de la situación
- 7.- ¿Persevera en un objetivo a pesar de las dificultades?
- a) No , me desanimo cuando las cosas no salen como quiero
 - b) Al menos lo intento unas cuantas veces
 - c) No lo dejo hasta que lo consigo
- 8.- ¿Le rodean con frecuencia ideas pesimistas?
- a) Siempre
 - b) Nunca
 - c) A veces
- 9.- ¿Suele inventar disculpas para justificar sus errores?
- a) Si es ante un superior ,si
 - b) No. Si me equivoco, lo admito sin problemas
 - c) Normalmente, no, más bien suelo reconocerlos
- 10.- Le proponen una tarea nueva que no sabe cómo abordar ¿le estimula o le angustia?
- a) Me agobia

- b) Si creo que lo puedo hacer, me estimula
 - c) Me entusiasma, como todo reto.
- 11.- Si no logra sus metas con rapidez ¿se decepciona y abandona el objetivo?
- a) Si, prefiero dedicarme a otras cosas más productivas
 - b) No, para eso tengo mucha paciencia.
 - c) Si hay otras cosas que me interesen mas, las abandono
- 12.- ¿Supone que un inconveniente es un retraso en su aprendizaje?
- a) Los inconvenientes se bloquean
 - b) Los inconvenientes sirven para aprender.
 - c) Los inconvenientes son un retraso
- 13.- ¿Perder una oportunidad puede significar una seria aflicción en su vida?
- a) Sí, hay cosas que pasan una sola vez en la vida
 - b) Es una aflicción, pero no lo consideraría serio.
 - c) Puede demorar el logro de algunos objetivos
- 14.- ¿Es consciente de sus limitaciones?
- a) ¿Limitaciones?, Pienso que querer es poder
 - b) Sé que tengo algunas limitaciones que intento superar.
 - c) Conozco algunas pero tal vez desconozca otras.
- 15.- ¿Sabe comprender las limitaciones ajenas?
- a) La incompetencia ajena me saca de quicio.
 - b) Cada persona tiene su ritmo, nadie es perfecto.
 - c) Trato de comprender, pero no puedo hacerlo siempre.
- 16.- ¿Espera siempre lo mejor de las personas?
- a) No, soy realista y mi experiencia me dice que debo esperar lo mejor.
 - b) Esperar lo negativo fomenta la aparición de los defectos ajenos.
 - c) Espero lo mejor solo de la gente amiga o muy cercana.
- 17.- ¿Se considera ambicioso?
- a) En absoluto.
 - b) Soy sanamente ambicioso, espero mucho de mí mismo.

c) En algunas cosas.

18.- ¿Cree que la perseverancia es imprescindible para lograr sus objetivos?

- a) No, lo que se necesita es una buena dosis de suerte.
- b) Es importante no desfallecer y esperar los resultados.
- c) Hasta que no consigo lo que me propongo, no paro.

19.- ¿Considera fundamental la buena suerte para tener éxito en la vida?

- a) Sin suerte no se llega a ningún sitio.
- b) Lo que vale es el esfuerzo, no la suerte.
- c) Un poco de suerte no viene mal.

20.- ¿En qué proporción cree que el temperamento influye en el éxito?

- a) 10%
- b) 80%
- c) 50%

21.- ¿Cree que es útil conocerse asimismo?

- a) ¿De qué me vale conocerme si no puedo cambiar?
- b) El auto conocimiento es esencial para poder mejorar.
- c) En gran parte sí, ya que me permitiría mejorar en algo.

22.- ¿Hasta qué punto le molestan los comentarios negativos sobre usted?

- a) Me enferman, no los tolero.
- b) Les doy su importancia, pero no me quitan el sueño
- c) Depende de la gravedad de lo que se diga.

23.- ¿Es imprescindible el éxito para la felicidad?

- a) Si se es un fracasado no se puede ser feliz.
- b) Lo imprescindible para ser feliz es sentirse bien con uno mismo.
- c) Depende de lo que uno considere felicidad.

24.- ¿Cree que los fracasos son pasos hacia atrás o hacia delante?

- a) Indudablemente, hacia atrás.
- b) Un fracaso puede hacer cambiar el rumbo equivocado de la vida.

c) De los fracasos se aprende tanto como de los aciertos.

25.- ¿Se pone fácilmente de mal humor si las cosas no sale como espera?

- a) El que las cosas salgan mal me molesta enormemente.
- b) Más que ponerse de mal humor, en todo caso me preocupa.
- c) No me gusta que me suceda, pero intento buscar los fallos.

26.- ¿Considera que sus miedos le impiden disfrutar de muchas cosas?

- a) Si, envidio sanamente a las personas valientes.
- b) Rara vez me siento limitado por los miedos.
- c) Me limitan en algunas cosas.

27.- ¿Cree que el destino es algo que no se puede modificar?

- a) Si, el que nace con mala suerte, nada puede hacer para cambiarla.
- b) Hay ejemplos que muestran que el destino lo construye uno mismo.
- c) En algunas cosas no se puede cambiar el destino, pero en otras, si.

28.- ¿Cree necesario reprimir los sentimientos negativos?

- a) Si, para que no estropeen la vida.
- b) No, hay que conocerlos y controlarlos, pero no reprimirlos.
- c) Algunos, si.

29.- ¿Se preocupa de saber lo que sienten sus compañeros?

- a) No, porque no tengo manera de saberlo.
- b) Sí, porque es la única manera de tener relaciones armoniosas.
- c) Si trabajan en relación estrecha conmigo, si.

30.- ¿Es capaz de defender a un compañero frente a una autoridad?

- a) Si se comete una injusticia, no lo dudaría.
- b) No me enfrentaría pero buscaría la manera de mediar.
- c) Si mi posición no queda comprometida, me enfrentaría.

¡¡GRACIAS POR PARTICIPAR!!

Anexo 03.

Nº

**CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL
DEL PROFESIONAL DE LA SALUD.**

En qué grado cree usted que tiene desarrollada las competencias que se presentan a continuación.

Marque con una X el número que refleja su opinión

INSTRUCCIONES

1. En forma objetiva y consciente asigne el puntaje correspondiente.
2. Recuerde que la información proporcionada será utilizada solo con fines de investigación.

Deficiente : 1 --- Inferior.- Rendimiento laboral no aceptable.

Bueno : 2 --- Promedio.- Rendimiento laboral Bueno

Excelente : 3 --- Superior al Promedio.- Rendimiento laboral Excelente.

N°	ÁREA DEL DESEMPEÑO	Puntaje		
		1	2	3
	ORIENTACIÓN DE RESULTADOS			
01	Termino mi trabajo oportunamente	1	2	3
02	Cumplo con las tareas que se me encomienda	1	2	3
03	Cumplo con los objetivos de la institución de salud	1	2	3
04	Realizo un volumen adecuado de trabajo	1	2	3
05	En la institución de salud, desarrollo algunas responsabilidades (comisiones).	1	2	3
	CALIDAD			
06	No cometo errores en el trabajo	1	2	3
07	Hago uso racional de los recursos	1	2	3

08	No necesito de supervisión frecuente	1	2	3
09	Muestro profesionalismo en el trabajo	1	2	3
10	Tengo dominio suficiente de mis funciones	1	2	3
11	Muestro respeto y amabilidad en el trato	1	2	3
12	Respeto las diferencias de género, raza, credo, cargo laboral y demás diferencias	1	2	3
13	Informo periódicamente sobre los resultados de las actividades que desarrollo	1	2	3
	RELACIONES INTERPERSONALES			
14	Soy cortés con los pacientes y con mis compañeros	1	2	3
15	Promuevo la apertura al dialogo reflexivo con un clima de confianza y respeto	1	2	3
16	Permito que los demás trabajadores expresen sus dificultades	1	2	3
17	Brindo una adecuada orientación a los pacientes	1	2	3
18	Evalúo las características psicológicas de mis colegas de trabajo	1	2	3
19	Me preocupo por mejorar las relaciones interpersonales	1	2	3
20	Evito los conflictos dentro del equipo	1	2	3
	INICIATIVA			
21	Asisto puntualmente a mis labores	1	2	3
22	Comparto nuevas ideas para mejorar los procesos	1	2	3
23	Soy asequible al cambio	1	2	3
24	Me anticipo a las dificultades	1	2	3
25	Tengo los materiales e insumos preparados para la atención al usuario	1	2	3
26	Tengo gran capacidad para resolver problemas	1	2	3
	TRABAJO EN EQUIPO			
27	Tengo aptitud para integrarme al equipo	1	2	3
28	Me identifico fácilmente con los objetivos del equipo	1	2	3
29	Siempre que sea posible ayudo a solucionar los problemas de los demás	1	2	3

	trabajadores			
	ORGANIZACIÓN			
30	Planifico mis actividades	1	2	3
31	Hago uso de indicadores	1	2	3
32	Me preocupo por alcanzar las metas	1	2	3
33	Explico claramente las actividades a realizarse para reducir el riesgo de accidente laboral	1	2	3
34	Coordino con los demás profesionales de salud, sobre las actividades a desarrollar, para evitar duplicidad de trabajo.	1	2	3
35	Registro evidencias de haber realizado las actividades	1	2	3

¡¡GRACIAS POR PARTICIPAR!!

Anexo 04**CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO SOBRE INTELIGENCIA
EMOCIONAL**

Para ver la confiabilidad del cuestionario Inteligencia Emocional se realizó una prueba piloto a 10 profesionales de la Micro Red Puerto Bermúdez por que la Micro Red Constitución cuenta tan solo con una población de 52 profesionales.

Las dos Micro Redes pertenecen a la provincia de Oxapampa y departamento Pasco

El cuestionario cuenta con 30 preguntas las cuales fueron aplicadas individualmente obteniendo como resultado lo siguiente:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.865	30

Anexo 05**CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO****LABORAL**

Para ver la confiabilidad del cuestionario Desempeño profesional se realizó una prueba piloto a 10 profesionales de la Micro Red Puerto Bermúdez por que la Micro Red Constitución cuenta tan solo con una población de 52 profesionales.

Las dos Micro Redes pertenecen a la provincia de Oxapampa y departamento de Pasco.

El cuestionario cuenta con 35 preguntas las cuales fueron aplicadas individualmente obteniendo como resultado lo siguiente:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.947	35

Anexo 06

PRUEBA DE HIPOTESIS

Matriz de Correlaciones

			Desempeño Laboral	Inteligencia Emocional
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	0,315*
		Sig. (bilateral)	.	0,023
		N	52	52
	Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	0,315*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,023	.
		N	52	52

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

NOTA BIOGRAFICA

Nací el 01 de marzo del año 1978, en la localidad de Huaylapa, ubicado en la Comunidad Campesina de El Carmen, comprensión del distrito de Cahuac, Provincia de Yarowilca, Región Huánuco. Mis padres son Juan Tarazona Godoy de ocupación docente y Dora Tucto García de ocupación ama de casa; tengo cinco hermanos y soy el tercero en la línea consanguínea.

Mis estudios primarios los realice en la Institución educativa N° 32925, hoy llamado Rene Guardián Ramírez, ubicado en el Asentamiento humano de San Luis sector II, distrito de Amarilis – Huánuco.

Mis estudios secundarios los realice en el Colegio “El Amauta” José Carlos Mariátegui, donde ingrese el año 1991 y culmine el año 1995; mis estudios superiores los realice en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, logrando ingresar a la facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académico Profesional de Enfermería en el año 1996 donde culmine satisfactoriamente mis estudios el año 2000; posteriormente mis prácticas y SERUMS los realice en la Región Pasco, provincia de Oxapampa.

Actualmente vengo laborando como docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Publico Fernando Belaunde Terry, perteneciente al distrito de Ciudad Constitución.

Mis estudios de Posgrado a nivel de Maestría los realice en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, en la Maestría en Administración y Gerencia en Salud.



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN

Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna
Teléfono 514760 -Pág. Web. www.posgrado.unheval.edu.pe



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En el Auditorio de la Escuela de Posgrado, siendo las **17:00h**, del día viernes **14 DE SETIEMBRE DE 2018**, ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dra. Clorinda BARRIONUEVO TORRES	Presidenta
Dr. Pío TRUJILLO ATAPOMA	Secretario
Mg. Luzvelia ALVAREZ ORTEGA	Vocal

Asesora de Tesis: Marina LLANOS MELGAREJO (Resolución N° 0205-2016-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Administración y Gerencia en Salud, Doña, Aita TARAZONA TUCTO.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE SALUD DE LA MICRO RED CIUDAD CONSTITUCIÓN – PASCO, 2016"**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....
.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de Diecisiete (17)
Equivalente a Muy BUENO, por lo que se declara APROBADO
(Aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 18:15 horas del 14 de setiembre de 2018.


.....
SECRETARIO
DNI N° 22432324


.....
PRESIDENTA
DNI N° 22422313


.....
VOCAL
DNI N° 22422460

Leyenda:
19 a 20: Excelente
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 01990-2018-UNHEVAL/EPG-D)

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICAS DE POSGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL (especificar los datos del autor de la tesis)

Apellidos y Nombres: Tarzona Ruso, Dita
 DNI: 22530131 Correo electrónico: tantar1510@hotmail.com
 Teléfonos Casa _____ Celular 94477593 Oficina _____

2. IDENTIFICACION DE LA TESIS

Posgrado	
Maestría:	<u>Administración y Gerencia y Salud</u>
Mención:	_____

Grado Académico obtenido:

MAESTRIA

Título de la tesis: ?

Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red ciudad Constitución - Pasco, 2016^u

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de Acceso	Descripción de Acceso
	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
<input checked="" type="checkbox"/>	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional - UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquiera tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Debe tener acceso para especialistas en el tema.

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

() 1 año 2 años () 3 años () 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasara a ser de acceso publico.

Fecha de firma:

Dita Ruso

Firma del autor