



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES
ASISTENCIALES DE LA MICRO-RED SANTA FE DEL CERCAO DEL CALLAO

**Línea de investigación:
Desarrollo empresarial**

Tesis para optar el grado académico de Maestra en Psicología
Organizacional y Recursos Humanos

Autora

Castrillón Anderson, Patricia Magally

Asesora

Montoya Farro, Doris Elizabeth

ORCID: 0000-0003-2619-8636

Jurado

Aguirre Morales, Marivel Teresa

Vasquez Vega, Edad Jeanette

Capa Luque, Walter











Lima - Perú

2025

Document Information

Analyzed document	1A_CASTRILLON_ANDERSON_PATRICIA_MAGALLY_MAESTRÍA_2022.Docx (D146169026)
Submitted	2022-10-12 00:07:00 UTC+02:00
Submitted by	Johnny
Submitter email	jastete@unfv.edu.pe
Similarity	11%
Analysis address	jastete.unfv@analysis.arkund.com

Sources included in the report

SA	Universidad Nacional Federico Villarreal / 2A_BENITES CASTRO MARIA ESTHER MAESTRIA 2019.docx Document 2A_BENITES_CASTRO_MARIA_ESTHER_MAESTRIA_2019.docx (D54761776) Submitted by: repositorio.vrin@unfv.edu.pe Receiver: repositorio.vrin.unfv@analysis.arkund.com		13
SA	Tesis_Ronal Gustavo Ortiz Reyes.docx Document Tesis_Ronal Gustavo Ortiz Reyes.docx (D109764651)		2
SA	F055_44935455_M.docx Document F055_44935455_M.docx (D142586329)		5
SA	TESIS - Aneli Mostacero Díaz -UNC.pdf Document TESIS - Aneli Mostacero Díaz -UNC.pdf (D131348145)		3
W	URL: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4433/German_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y Fetched: 2021-11-14 04:04:56		1
W	URL: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2593/YABAR_K.pdf?sequence=1&isAllowed=y Fetched: 2021-11-11 23:23:29		1
W	URL: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10202/flores_fa.pdf?sequence=1&isAllowed=y Fetched: 2022-05-05 04:32:29		5
SA	TESIS DE INTELIGENCIA COSITUC 555555.pdf Document TESIS DE INTELIGENCIA COSITUC 555555.pdf (D51929656)		7
W	URL: http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11350/UPfesadg.pdf?sequence=1&isAllowed=y Fetched: 2021-11-29 06:55:58		1
SA	INFORME FINAL DE INVESTIGACION - TARAZONA Y ALANOCA.docx Document INFORME FINAL DE INVESTIGACION - TARAZONA Y ALANOCA.docx (D129334714)		2



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES
ASISTENCIALES DE LA MICRO-RED SANTA FE DEL CERCADO DEL CALLAO

Línea de Investigación:
Desarrollo empresarial

Tesis para optar el grado académico de Maestra en Psicología Organizacional y Recursos
Humanos

Autora

Castrillón Anderson, Patricia Magally

Asesora

Montoya Farro, Doris Elizabeth

ORCID: 0000-0003-2619-8636

Jurado

Aguirre Morales, Marivel Teresa

Vasquez Vega, Edad Jeanette

Capa Luque, Walter

Lima - Perú

2025

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo a mis padres Dante y Ludgarda, a mi hijo Angelo por ser mi inspiración para el logro de mis metas a nivel personal y profesional.

A mi querido y recordado hermano Dante que llevare siempre en mi corazón.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, a mis asesores y a todas las personas que me aman y me desean lo mejor de la vida.

ÍNDICE

Resumen.....	VIII
Abstract.....	IX
I. INTRODUCCION.....	10
1.1. Planteamiento del problema.....	10
1.2. Descripción del problema	12
1.3. Formulación del problema	15
1.3.1. Problema general.....	15
1.3.2. Problemas específicos	15
1.4. Antecedentes	15
1.4.1. Antecedentes nacionales.....	15
1.4.2. Antecedentes internacionales	19
1.5. Justificación de la investigación.....	21
1.6. Limitaciones de la investigación.....	22
1.7. Objetivos	22
1.7.1. Objetivo general	23
1.7.1. Objetivos específicos.....	23
1.8. Hipótesis.....	23
1.8.1. Hipótesis general	23
1.8.2. Hipótesis específicas	23
II. MARCO TEÓRICO.....	25

2.1. Marco conceptual	25
2.1.1. Inteligencia emocional	25
2.1.2. Desempeño laboral	37
2.2 Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral	43
III. MÉTODO	45
3.1. Tipo de investigación	45
3.2. Población y muestra	45
3.3. Operacionalización de variables	47
3.4. Instrumentos	48
3.5. Procedimiento	53
3.6. Análisis de datos	55
3.7. Consideraciones éticas	57
IV. RESULTADOS	58
4.1. Análisis descriptivos de las variables.....	58
4.2. Análisis comparativos de las variables	59
4.3. Análisis de relaciones entre las variables.....	60
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	62
VI. CONCLUSIONES	68
VII. RECOMENDACIONES	69
VIII. REFERENCIAS.....	70
IX. ANEXOS	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de la muestra de estudio.....	46
Tabla 2. Operacionalización de variables.....	47
Tabla 3. Valor de Alfa de Cronbach para el cuestionario de Inteligencia emocional.....	50
Tabla 4. Baremo general de interpretación de puntajes y pautas interpretativas, según el nivel de cociente emocional (CE).....	51
Tabla 5. Análisis factorial confirmatorio de la escala de desempeño laboral.....	52
Tabla 6. Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov para las variables inteligencia emocional, sus dimensiones y el desempeño laboral.....	56
Tabla 7. Niveles de interpretación del coeficiente de correlación.....	56
Tabla 8. Análisis de los niveles de inteligencia emocional en la muestra de trabajadores asistenciales.....	58
Tabla 9. Análisis de los niveles de desempeño laboral en la muestra de trabajadores asistenciales.....	58
Tabla 10. Comparación de la inteligencia emocional según sexo y edad.....	59
Tabla 11. Comparación del desempeño laboral según sexo y edad.....	60
Tabla 12. Correlación entre inteligencia emocional y desempeño laboral.....	60
Tabla 13. Correlación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y el desempeño laboral.....	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo factorial de segundo orden.....	85
--	----

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue analizar la relación entre las variables Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en trabajadores asistenciales del sector salud de una Microred de la DIRESA Callao. El estudio utilizó un diseño de investigación no experimental, transversal y correlacional. La muestra estuvo constituida por 70 trabajadores asistenciales. Para medir las variables de estudio se emplearon como instrumentos de recolección de datos el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-on y la Escala de Desempeño Laboral de Cajas. Los resultados evidenciaron una correlación positiva y moderada ($r_s = .407$, $p < .05$) entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral. También las dimensiones de la inteligencia emocional presentan correlaciones positivas ($p < .05$) de diferentes grados de magnitud. Las características sexo y grupos etarios no muestran diferencias para ninguna de las dos variables principales. Solo 7 % de los trabajadores presenta inteligencia emocional en nivel promedio de mejor performance y solo 20% presenta alto desempeño laboral.

Palabras clave: desempeño laboral, inteligencia emocional, trabajo asistencial, habilidades socioemocionales, sector salud.

ABSTRACT

The objective of this research was to analyze the relationship between the variables Emotional Intelligence and Job Performance in healthcare workers in the healthcare sector of a DIRESA Callao Microgrid. The study used a non-experimental, cross-sectional, and correlational research design. The sample consisted of 70 healthcare workers. The Bar-on Emotional Intelligence Inventory and the Cajas Job Performance Scale were used as data collection instruments to measure the study variables. The results showed a moderately positive evaluation ($r_s = .407$, $p < .05$) between the variables emotional intelligence and job performance. The dimensions of emotional intelligence also presented positive correlations ($p < .05$) of varying degrees of magnitude. The characteristics of sex and age groups did not show differences for either of the two main variables. Only 7% of workers presented emotional intelligence at an average level of better performance, and only 20% presented high job performance.

Keywords: work performance, emotional intelligence, care work, socio-emotional skills, health sector.

I. INTRODUCCION

En el presente trabajo se tiene como objetivo la relación de las variables Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral.

La Inteligencia Emocional es una habilidad necesaria en el servidor de salud lo cual le va a permitir poder realizar un mayor abordaje en el desempeño de sus funciones.

Por otro lado, el desempeño laboral se ve afectado por múltiples factores, como se pudo apreciar durante la pandemia cambio el estilo de trabajo y a la vez la presente investigación.

En el Capítulo I. Se realiza un análisis del contexto internacional y nacional vinculados con las variables de estudio, para conocer en que realidad se plantea el problema y los factores asociados al problema que se busca resolver.

El Capítulo II. Se abordan los antecedentes, y las bases teóricas con una revisión de la literatura científica. Así mismo, se precisa la definición operacional de las variables y también las hipótesis pertinentes al estudio.

El Capítulo III. Se da cuenta del procedimiento en la investigación, que incluyen el tipo y diseño, la muestra de estudio, las variables de investigación, las técnicas e instrumentos utilizados, finalmente los procesamientos y el análisis de los datos.

En el Capítulo IV. Se analizan los resultados. Se consignan los principales hallazgos, las conclusiones y recomendaciones según los objetivos y las hipótesis planteadas.

1.1. Planteamiento del problema

En el mundo laboral contemporáneo, se espera nuevas competencias de los colaboradores. Una variable relevante es la Inteligencia Emocional, que significa una capacidad humana orientada a expresar habilidades relacionadas con las interacciones pertinentes y eficaces para la gestión de las emociones y el trabajo en equipo, comunicación

asertiva en diferentes situaciones donde necesita lograr propósitos o resolver problemas en el ambiente de trabajo.

Al respecto, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022), sobre la salud ocupacional, refiere que, a escala mundial, el 63% de los trabajadores de la salud declaran haber sufrido alguna forma de violencia en su centro de trabajo. Así mismo, precisan que, solo 26 de los 195 estados miembros de la OMS poseen instrumentos normativos y programas nacionales para la gestión de la salud y seguridad ocupacionales de los colaboradores del sector salud. En tal sentido, es importante gozar de una buena salud psicológica que incluya una inteligencia emocional saludable que permita establecer vínculos para realizar un buen trabajo en equipo, regular las emociones para evitar o afrontar conflictos interpersonales y automotivarse para mejorar el propio desempeño laboral.

Además, se realizaron estudios, de comparaciones sobre el género, en relación con el manejo de la resiliencia y la inteligencia emocional, revelando discrepancias significativas entre mujeres y hombres, en la expresión y regulación emocional (UNESCO, 2022). Este estudio, resulta útil para instaurar programas pertinentes por género, que fortalezcan las competencias blandas porque es un predictor del bienestar psicológico en el mundo laboral.

En nuestro contexto nacional, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2024), de acuerdo con la Estrategia Nacional para promover la Certificación de Competencias Laborales al 2025 (D.S. 004-2023-TR). El servicio de Certificación de Competencias Laborales contribuye a ampliar las oportunidades laborales. Reconoce, valora y certifica la experiencia y conocimientos logrados a lo largo de su vida laboral. Así queda claro, que los trabajadores deben mejorar sus estándares de desempeño laboral para trabajar en las empresas. Si un colaborador, posee, entre sus competencias blandas, alta inteligencia emocional, logrará afrontar con mejor éxito las demandas del trabajo y podrá evitar problemas de salud psicológica.

En el Archivo General de la Nación (28 de agosto de 2024), mencionan que, el Plan de Desarrollo de las Personas 2024 – PDP, ha sido elaborado para orientar las “Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las entidades Públicas”. Adicionalmente, la “Guía para evaluar la capacitación a nivel de aplicación”, donde señalan que el propósito del proceso de capacitación es mejorar el desempeño de los servidores y mejorar los servicios de calidad para la atención de los ciudadanos. En suma, se puede inferir que actualmente, se busca mejorar de forma sistematizada, el logro de los objetivos estratégicos e institucionales, promoviendo la optimización del desempeño laboral y la gestión del talento humano en las organizaciones.

1.2. Descripción del problema

La inteligencia emocional, se considera como un tipo de competencia blanda que incluyen habilidades emocionales, sociales y personales, las que pueden influir en la interacción social efectiva y permiten afrontar las exigencias y presiones del entorno familiar, social y laboral. Al observar, el desempeño laboral, se tienen en cuenta las conductas que los trabajadores desarrollan durante sus actividades laborales. Ambas condiciones son relevantes para alcanzar los objetivos organizacionales y constituyen a dos importantes aspectos para lograr el éxito de las organizaciones. En la actualidad muchas empresas están afrontando los cambios de la globalización, por ello se requiere repotenciar de habilidades al capital humano para lograr una competitividad óptima en su desempeño laboral.

De acuerdo a la probable relación entre los constructos psicológicos Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en los colaboradores asistenciales de la Microred de salud del Callao, se logró obtener una valiosa información sobre los aspectos socioemocionales, que servirá para mejorar el desempeño de los trabajadores asistenciales de dicha Microred, se podrá implementar mejores acciones estratégicas de selección de personal, el trabajo en equipo, el clima laboral, el desarrollo de las habilidades blandas, entre otras intervenciones en beneficio

de los trabajadores asistenciales, lo cual también permitirá hacer una expansión a los otros trabajadores que no son parte del estudio y la proyección en las otras 12 microredes de salud.

La inteligencia emocional contribuye significativamente a garantizar trabajadores con una adecuada salud mental, para desempeñar sus funciones en las organizaciones, con calidad; sin embargo, cuando se toman las decisiones para elegir al recurso humano idóneo en las instituciones públicas, no se toma en cuenta estos aspectos clave, originando problemas posteriores. Solo realizan una entrevista, la revisión de su curriculum vitae; sin tener en cuenta la evaluación psicométrica de las competencias blandas.

En las organizaciones, el recurso humano es lo más importante para los logros de una empresa asociado a un óptimo desempeño laboral tal como hace referencia Chiavenato (2009): el desempeño laboral representa la actuación o comportamientos visualizados en los colaboradores que son importantes para alcanzar los objetivos de la organización.

Asimismo, Chiavenato (2000), sostiene que, en el desempeño del recurso humano, se estima a través de aspectos que a continuación se describen: Se consideran los factores actitudinales como responsabilidad, creatividad, disciplina, iniciativa, seguridad, interés, discrecionalidad, presentación personal/profesional. Así mismo, capacidad de realización, actitud cooperativa y los factores operativos: liderazgo, trabajo en equipo, calidad, exactitud, cantidad, y conocimiento laboral. El autor, también menciona que se pueden generar mejoras en diversos niveles cuando se plantea un programa de evaluación de desempeño con una buena organización y nivel de coordinación. Los más importantes beneficiados son la persona evaluada, el jefe líder, la comunidad y la misma organización.

Se puede observar, en la actualidad que, el personal que labora en la Microred del presente estudio muestra comportamientos que no favorecen una atención adecuada en los usuarios. En ocasiones se observa maltrato, tiempo de espera prolongado, información defectuosa entre otros factores que van a afectar su propio desempeño laboral y van a agudizar

la salud de los usuarios, por lo tanto, podemos señalar que este panorama es una debilidad institucional; la cual debe ser mejorada a partir de los resultados que se pueden obtener en esta investigación.

En el contexto del mundo laboral actual, la Micro Red de este estudio, se ubica en la Región Callao. Incluye 3 establecimientos de salud: Puesto de Salud Santa Fe, Puesto de Salud Callao y el Puesto de Salud José Boterín. A continuación, se realiza una breve reseña histórica de cada uno de estos establecimientos.

Los puestos de salud de este estudio, para la función administrativa cuentan con: Farmacia, tóxico, triaje, caja y Admisión. Cuenta con los medios de comunicación de línea telefónica, internet. Cuando se necesita transportar a algún paciente por emergencia se le brinda asistencia mediante una ambulancia. Dispone de atención en un horario de lunes a sábado, entre 6 a 12 horas diarias.

La Dirección Regional de Salud del Callao cuenta con un instrumento para la evaluación del desempeño de los trabajadores de salud nombrados y contratados, su aplicación es dos veces al año en forma semestral, consta de una primera parte: Periodo, fecha de evaluación, apellidos y nombres, cargo y nivel, dirección/oficina, de ser destacado indicar dependencia de origen.

Cuenta con un grupo de factores únicos donde se evalúan criterios: Planificación, responsabilidad, iniciativa, oportunidad, calidad de trabajo, confiabilidad y discreción, relaciones interpersonales, cumplimiento de las normas.

La Oficina de Desarrollo de Recursos Humanos obtiene un puntaje total considerando los criterios: Desempeño y conducta laboral obtenida de la calificación del jefe del establecimiento, asistencia, puntualidad, capacitación.

Para analizar la calidad del desempeño, cada colaborador debe presentar en su legajo, la participación en las capacitaciones recibidas, la cantidad de créditos, el cumplimiento de los

dos requisitos fundamentales: tiempo mínimo de permanencia en el nivel y capacitación requerida. Si cumple estas condiciones, el servidor queda habilitado para intervenir en el concurso de ascenso, en el que se valoraran criterios de estudios de formación general, méritos individuales y el desempeño laboral.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales de la Micro-Red Santa Fe, del Cercado del Callao?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cómo es el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores asistenciales de la Micro-Red Santa Fe, del Cercado del Callao?
- ¿Cómo es el nivel de desempeño laboral en los trabajadores asistenciales de la Micro-Red Santa Fe, del Cercado del Callao?
- ¿Difieren en la inteligencia emocional los trabajadores asistenciales de la Micro-Red Santa Fe, del Cercado del Callao, según sexo y grupos etarios?
- ¿Difieren en el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales de la Micro-Red Santa Fe, del Cercado del Callao, según sexo y grupos etarios?
- ¿Están relacionados las dimensiones de la inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores asistenciales de la Micro-Red Santa Fe, del Cercado del Callao?

1.4. Antecedentes

1.4.1. Antecedentes nacionales

Los antecedentes nacionales resaltantes, vinculados este estudio, son los siguientes:

Chávez (2021) realizó un estudio en Lima, con el objetivo de determinar la relación entre el nivel de inteligencia emocional y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del equipo de nutrición de un instituto especializado oncológico. La metodología con un diseño de tipo no experimental, correlacional. La muestra estuvo constituida por 83 trabajadores del equipo de nutrición, la técnica de muestreo fue no probabilística, se determinó por conveniencia. La recolección de datos se realizó mediante encuestas con cuestionario de inteligencia emocional y cuestionario de desempeño laboral, previamente validados. Los resultados mostraron que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables de estudio, con una correlación moderada ($r = 0.634, p < 0.05$).

Ubaldo (2021) realizó un estudio en Huánuco, con el propósito de determinar la relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales de un Centro de Salud. Empleó el diseño correlacional, con una muestra de 82 trabajadores asistenciales, utilizando como instrumentos una escala de inteligencia emocional y una escala de evaluación de desempeño laboral. Al valorar la inteligencia emocional de los trabajadores asistenciales se encontró que 64,6% tuvieron una inteligencia emocional alta y 35,4% mostraron una inteligencia emocional media; en cuanto al desempeño laboral, 59,8% de trabajadores presentaron un desempeño laboral alto y 40,2% un desempeño laboral medio. El contraste estadístico de hipótesis evidenció que, existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores [$X^2 = 8,887; p = 0,003$]; y en cuanto a las dimensiones de estudio, se halló que la inteligencia emocional en el manejo de la autoconciencia ($p = 0,010$); autocontrol ($p = 0,007$); motivación ($p = 0,000$); empatía ($p = 0,001$) y relaciones interpersonales ($p = 0,004$) mostraron relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores participantes del estudio. Se concluye que existe relación positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales.

Chávez (2022) realizó un estudio en Trujillo, tuvo como objetivo determinar la relación entre Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022. Empleó un enfoque cuantitativo, tipo No experimental, descriptivo correlacional, con diseño de corte transversal. El estudio estuvo conformado por 78 personas de salud asistencial, que cumplieron los criterios de inclusión. Los instrumentos que se utilizaron son cuestionarios de inteligencia emocional y desempeño laboral. Los resultados mostraron una relación directa entre la inteligencia emocional y desempeño laboral con un coeficiente de correlación de Spearman $Rho = 0.790$, además de las dimensiones de la inteligencia emocional en relación al desempeño laboral, se destacó lo siguiente: el autoconocimiento mostró una correlación $Rho = 0.781$, la autorregulación, con una correlación de spearman es $Rho = 0.793$, la automotivación con una correlación $Rho = 0.717$ y las habilidades sociales, $Rho = 0.777$. Se concluyó que existe relación entre ambas variables de estudio.

Franco (2023) realizó un estudio en Lima, con el objetivo de determinar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima. Empleó un enfoque cuantitativo y diseño no experimental, transversal y nivel correlacional. Participaron 84 personas quienes representaron la muestra del estudio; la técnica aplicada fue la encuesta y se contó con dos cuestionarios, uno para valorar inteligencia emocional, que contó con 24 enunciados y otro para desempeño laboral que tuvo 16 ítems. El índice de Rho de Spearman fue de 0,728, señala que existe relación significativa entre inteligencia emocional y desempeño laboral ($p < 0,05$). En conclusión, existe relación directa y moderada entre las variables principales del estudio.

Becerra (2023) realizó una investigación en Lima tuvo como objetivo determinar la relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de Enfermería de un Hospital Nacional PNP. Empleó un diseño no experimental, trasversal y correlacional. Para

evaluar la Inteligencia emocional se aplicó el cuestionario de TMMS-24, con respecto a la evaluación del desempeño laboral, se utilizó un cuestionario adaptado de María Llagas. Los resultados mostraron una relación positiva alta entre inteligencia emocional y desempeño laboral; de 0,804, $p < 0.05$, por consiguiente, se confirma la hipótesis alterna. Se concluye que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de Enfermería de un Hospital Nacional.

Alfaro (2022) llevó a cabo una investigación en Abancay, para determinar la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de salud del HRGDV Abancay, 2022. La metodología aplicada fue cuantitativa, relacional y tipo básico. En cuanto a la población se conformó por 539 personas de salud que laboran en el Hospital, la muestra fue de 225 personas para el estudio. Como técnica de recopilación de información fue un cuestionario. Los resultados del análisis evidenciaron que el 90.7% del personal de salud tienen IE alta y el 9.3% una IE media. Por otro lado, el 67.1% del personal de salud evidenciaron un desempeño laboral alto y el 32.9% mostraron desempeño de sus labores en un nivel medio. Con respecto al análisis inferencial, el coeficiente de correlación encontrado fue $= 0.133$ y el $p < 0.050$, Se comprueba que existe relación débil y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de salud del HRGDV Abancay.

Pérez (2021) realizó un estudio en Lima, con el objetivo de analizar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en personal de enfermería del servicio de cardiopediatría de un Hospital. La metodología es de tipo básica, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y correlacional. Para evaluar la Inteligencia emocional se aplicó el cuestionario de TMMS-24, y el desempeño laboral, con un cuestionario que consta de 22 preguntas cerradas de opciones múltiple. Los resultados mostraron relación directa entre inteligencia emocional y desempeño laboral; sin embargo, el valor $p = 0.212$ no es significativo, por consiguiente, se rechaza la hipótesis de investigación y se confirma la

hipótesis nula (H_0). Concluyendo que, no existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del profesional de enfermería en el servicio de cardiopediatría del estudio.

1.4.2. Antecedentes internacionales

Para la búsqueda de información se procedió a revisar diversas bases de datos de artículos científicos revisados por pares y tesis. A continuación, se reportan los que están vinculados con el estudio planteado y se presenta a continuación:

Kuok (2022) mostraron que la inteligencia emocional (el control del yo) predecía negativamente la despersonalización y un logro personal mermado; y por otro lado, positivamente tres aspectos de la implicación en el trabajo. La inteligencia emocional (comprender a los demás) era un predictor negativo de la merma del logro personal. Además, la satisfacción con el trabajo predecía tres componentes del agotamiento emocional y positivamente el compromiso con el trabajo. El compromiso afectivo predecía positivamente los tres aspectos de la implicación en el trabajo y negativamente el de la disminución del logro personal.

Dabestan et al. (2019) plantearon una investigación en Irán, para determinar si la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral, en proveedores de atención médica y trabajadores de la salud en la Universidad de Ciencias Médicas. El presente estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en proveedores de atención médica y trabajadores de la salud de la Facultad de Ciencias Médicas de Larestan en el 2018. Fue un estudio transversal, se utilizó el cuestionario de Shring para determinar el nivel de inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en profesionales de la salud y trabajadores administrativos de la salud. Se determinó el coeficiente de correlación unidireccional, prueba t para muestra independiente el nivel de significancia se consideró 0,05 en todas las pruebas los resultados arrojaron una

correlación significativa entre todas las dimensiones de la inteligencia emocional y desempeño laboral, solo el componente de autoconciencia explico directamente el desempeño de los directivos. En conclusión, se determinó correlaciones esperadas.

Zaman et al. (2021) desarrollaron una investigación en Pakistán, con el objetivo de analizar el papel de la Inteligencia emocional en el desempeño laboral de los proveedores de atención médica que trabajan en hospitales del sector público, el objetivo fue determinar la asociación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los proveedores de atención médica, en cuanto al método se eligieron profesionales sanitarios de varios hospitales para un estudio transversal. Emplearon un cuestionario de tres partes que incluía el perfil demográfico, la escala de inteligencia emocional (IE) de Wong y Law y un cuestionario de desempeño laboral individual (JP). Se encontró una relación significativa entre IE Y JP en un nivel p de 0,05. La inteligencia emocional ($B=0,57$, $p<0,05$) predijo positivamente el desempeño laboral mientras que las dificultades enfrentadas durante el desempeño del trabajo. En conclusión, los sujetos con una IE alta, mostraron buen desempeño en su trabajo y obtuvieron buenas puntuaciones en la escala IWPQ, lo que implica que a medida que aumenta la IE de un individuo también mejorará su desempeño laboral.

Sánchez et al. (2021) realizaron un estudio en España, con el objetivo de evaluar el papel mediador del compromiso laboral en el impacto directo de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de salud. Emplearon un diseño transversal en varios hospitales españoles, durante el segundo semestre del 2020. Un total de 1549 trabajadores sanitarios. Se evidencia que los profesionales con una mayor autopercepción de inteligencia emocional reportan niveles más altos de compromiso, lo que conduce a un mayor desempeño general. Recomiendan desarrollar proactivamente las competencias emocionales del personal sanitario, especialmente en contextos de alta demanda emocional.

Bernate et al. (2024) realizaron una investigación en Panamá, para analizar el papel de las competencias genéricas e inteligencia emocional en la formación profesional. Utilizando un enfoque cualitativo y revisión bibliográfica sistemática, se exploraron bases de datos especializadas y repositorios. Se evidencia que las competencias genéricas son más relevantes que el conocimiento académico. El estudio concluye que las competencias genéricas son cruciales para lograr un alto desempeño a lo largo de la vida profesional y también, para ejercer la ciudadanía responsable y el desarrollo emocional. Se enfatiza en habilidades como el trabajo en equipo y la resolución de conflictos para un desarrollo integral que permite el mejor desenvolvimiento socioemocional y profesional.

1.5. Justificación de la investigación

Ante el contexto mundial cambiante, las organizaciones cada vez más se interesan en lograr una mejoría en el desempeño laboral de sus colaboradores o empleados y poder potencializar su competitividad y sostenerse exitosamente en el mercado. Desde luego la sociedad actual se caracteriza por una serie de frecuentes y rápidos cambios, acelerado desarrollo del conocimiento y del avance tecnológico; lo que impacta en diversos aspectos y las organizaciones empresariales no están exentas de esta influencia, por ende, fomentan estrategias orientadas a propiciar un aumento en la calidad de la atención y del desempeño de sus usuarios internos.

En tal razón, la modernización trae nuevos retos en la mejora en los diferentes servicios, la satisfacción de las personas. Surge como interés por otros aspectos como las habilidades o capacidades diferencias entre personas con diferentes desempeños ya sean altos, promedios o inferiores. Por otro lado, se empieza a dar mayor importancia a los aspectos personales que se asocian con la inteligencia emocional a través de sus dimensiones: Adaptabilidad, Interpersonal, Intrapersonal, Manejo de la Tensión y Estado de Ánimo General. A partir de lo referido el estudio adquiere relevancia teórica y práctica.

La relevancia teórica de este estudio es que profundiza en el análisis de las perspectivas teóricas de las variables, busca descubrir nuevas relaciones existentes entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal asistencial de la Micro-Red Santa Fe, ubicada en el Cercado del Callao. De manera que, se propone nueva información de estas dos variables lo cual va a permitir ampliar el campo del conocimiento. La información será contrastada en la muestra estudiada y quedará como un antecedente para próximas investigaciones.

La relevancia práctica, comprende la caracterización de la inteligencia emocional y clarificación del desempeño de los colaboradores, para tomar decisiones efectivas, en la implementación de las medidas de promoción del desarrollo de los trabajadores y medidas correctivas mediante el desarrollo de talleres orientados a los planes de mejora continua de los trabajadores asistenciales, proactivos y motivados.

Así mismo, este estudio, es importante porque conlleva a promover una línea investigativa sobre el desarrollo de competencias genéricas de los colaboradores acorde al proceso de modernización de atención de calidad a los clientes internos y externos de entidad de salud.

1.6. Limitaciones de la investigación

A la fecha no se evidencian limitantes en el estudio actual, pues existe literatura respecto a los temas planteados y por otro lado, existe la buena disposición por parte de las autoridades del establecimiento en mención para que se lleve a cabo.

Se evidencian pocas investigaciones a nivel internacional frente a las variables de estudio.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales de la Micro-Red Santa Fe, del Cercado del Callao.

1.7.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores asistenciales de la Micro-Red Santa Fe, del Cercado del Callao.
- Identificar el nivel de desempeño laboral en los trabajadores asistenciales de la Micro-Red Santa Fe, del Cercado del Callao.
- Comparar la inteligencia emocional en los trabajadores asistenciales de la Micro-Red Santa Fe, del Cercado del Callao, según sexo y grupos etarios.
- Comparar el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales de la Micro-Red Santa Fe, del Cercado del Callao, según sexo y grupos etarios.
- Identificar la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores asistenciales de la Micro-Red Santa Fe, del Cercado del Callao.

1.8. Hipótesis

1.8.1. Hipótesis general

Existe relación positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales, de la Micro-Red Santa Fe, del Cercado del Callao.

1.8.2. Hipótesis específicas

- Existen diferencias al comparar la inteligencia emocional en los trabajadores asistenciales de la Micro-Red Santa Fe, del Cercado del Callao, según sexo y grupos etarios.

- Existen diferencias al comparar el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales de la Micro-Red Santa Fe, del Cercado del Callao, según sexo y grupos etarios.
- Existe relación positiva entre las dimensiones de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales de la Micro-Red Santa Fe, del Cercado del Callao.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco conceptual

2.1.1. *Inteligencia emocional*

Thorndike (1920) refiere el término inteligencia social, para explicar cómo la habilidad para lograr motivar y entender a otros individuos. De esta manera se anticipa al constructo de inteligencia emocional haciendo una descripción desde la perspectiva social, llamándola inteligencia social, describiéndola de la siguiente manera: “la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas”, considerada como la anticipación de la inteligencia emocional.

En cuanto a la Inteligencia Intrapersonal la describió a través de descubrir todo lo interno de una persona: conocimiento de lo emocional, a su bagaje de sentimientos, lograr diferenciar entre las emociones y por último, considerar un renombre para poder contar con ellas como una forma de orientar y comprender el comportamiento (Gardner, 1993).

Mayer y Salovey (1993) hacen referencia al término Inteligencia Emocional, definiéndola en cuanto a una tipología de inteligencia social que significa la habilidad para conducir nuestros sentimientos, emociones y la de los otros, conocer como diferenciar entre los mismos y tenerlo en cuenta para conducir los pensamientos y las propias acciones.

Goleman (1995), este autor logra una interpretación y el resumen de los dos modelos de inteligencias de Gardner, haciendo referencia que la inteligencia emocional se define como un conjunto de competencias habilidades, destrezas y actitudes, que definen el comportamiento de una persona, incluyendo los estados emocionales, estados mentales lográndose el reconocimiento de nuestras emociones y la de los otros para el logro del manejo pertinente de las relaciones.

Bar-On (2006) hizo referencia: “La inteligencia emocional es la agrupación de destrezas propias, de emociones y sociales, así como de habilidades que repercuten en la

capacidad de adaptación y la manera de afrontar los requerimientos y las amenazas del entorno” (p.38). En tal sentido, la inteligencia emocional es un aspecto importante para poder consolidar éxitos a lo largo de la vida, incidiendo de una forma implícita en la aceptación y el equilibrio de las emociones.

Bar-On (2006) elaboró un teorema con bases en las investigaciones de Marie Jahoda, en los años cincuenta, logrando un interés en los investigadores para estudiar aspectos mentales y percepciones incluyendo la calma psicológica, siendo perseverante en sus principios al no considerar temas concernientes a lo psicopatológico.

Cooper y Sawaf (2004) definen al auto conocimiento como el término de honestidad emocional. Esta aptitud hace referencia considerar los sentimientos que provienen de la inteligencia emocional unida con, la conciencia, la intuición; por ende, ser más conscientes de los pensamientos.

Weisinger (2001) expresa que el auto conocimiento se basa en darse cuenta de los aspectos concernientes a los sentimientos y conductas, así como la impresión que los otros tienen de una persona y que puede tener influencia en sus acciones. Plantea que para desarrollar el nivel de auto conocimiento es necesario:

- a. Examinar los juicios: el auto conocimiento facilita darse cuenta de las valoraciones y su influencia en los sentimientos y actos; de esta forma se podrían identificar que valoraciones modificar y emitir juicios justos y acertados.
- b. Tomar conciencia del valor que se le da a las cosas. Las autovaloraciones son impresiones o juicios que logramos tener, al referirse a nosotros, los otros y las diferentes situaciones.
- c. Sintonizar con los sentidos: los sentidos son fuente de información de datos del mundo, pero a veces esta información es filtrada y transformada por las propias valoraciones.

- d. Mayor nivel de autoconciencia promoverá el incremento de la capacidad para poder diferenciar entre datos sensoriales y las valoraciones.
- e. Sintonizar los sentimientos: para estar en armonía con nuestros sentidos por más desagradables que sean deben ser experimentados, no negados o racionalizados.

Por otro lado, Weisinger (2001) expresa que el control emocional consiste en comprenderlas y usar esta comprensión para transformar situaciones a nuestro favor. Propone 4 componentes que intervienen en el desarrollo del autocontrol:

- a. Pensamientos: Para lograr un buen nivel de autocontrol hay que tener en cuenta los pensamientos, cambios de humor y conductas que desencadenan respuestas emocionales.
- b. Los pensamientos hacen referencia a conversaciones interiores que constituyen un factor relevante en la construcción de las emociones; cuando dichos pensamientos surgen espontáneamente se les denomina pensamientos automáticos y cuando surgen luego de un análisis de los denomina pensamiento racional.
- c. Cambios fisiológicos o ansiedad: El cuerpo o mente se manifiesta mediante diferentes cambios fisiológicos observables como la sudoración, ritmo cardiaco, presión arterial, entre otras, que se alteran y pueden llegar a un nivel de ansiedad.
- d. Control del comportamiento: Las pautas del comportamiento son acciones que se suelen repetir una y otra vez en respuesta a una situación completa. Para tomar el control de las emociones es necesario controlar los pensamientos.
- e. Contexto o formación emocional: Este elemento subyace a los tres primeros y puede influir en distintos grados sobre nuestras respuestas emocionales.

Cooper y Sawaf (2004) hacen referencia al concepto de la inteligencia emocional como la habilidad de sentir, comprender para lograr una conexión en base a la aplicación del poder emocional como base de energía humana.

Ligado a lo anterior se encontraría la conciencia emocional, conceptualizada como la capacidad de concentrarse y poder utilizar los valores para guiar la toma de decisiones. Por lo tanto, las personas que presentan dicha aptitud serían aquellas que reconocen sus emociones, logran percibir la relación entre lo que piensan y los sentimientos, lo que logran hacer y expresar: así mismo son capaces de darse cuenta del efecto de las sensaciones sobre su desempeño y se guían mediante sus valores y metas. La conciencia emocional incidiría en la motivación, la identificación de los sentimientos de las personas externa y al desarrollo de las llamadas habilidades sociales, el poder trabajar en equipo y propiciar el logro de habilidades para el liderazgo.

Cooper y Sawaf (2004) indican también que la conciencia emocional promueve ser más reales y auténticos, respetando y considerando a los demás. Destaca que permite una autoevaluación más precisa y la confianza en uno mismo.

- a. Auto evaluación precisa: Hace referencia en conocer las capacidades internas, habilidades y límites. Jaworski (como se cita en Goleman, 1998) quien expresa que para poder lograr la ayuda a otras personas es necesario conocerse a sí mismo y reconocer las propias deficiencias.
- b. Confianza en uno mismo: Consiste en poseer un fuerte sentido de la autovaloración y de las capacidades; que son la base para el desempeño superior y del liderazgo, además de promover la seguridad y confianza a los demás miembros de la organización.

A partir de lo anterior puede interpretarse que la inteligencia emocional no hace sino evidenciar una capacidad humana orientada a expresar capacidades relacionadas a un apropiado manejo emocional interno que redunde en la apropiada interacción, socialización, capacidad de respuestas asertivas con los otros y en diversas situaciones que demande el contexto externo al individuo.

Bar-On (2006) refiere que la base de su teoría tiene como fundamento en los siguientes teoremas: a) Primer teorema de Darwin, quien resalto la prioridad de los aspectos emocionales para adaptarse y sobrevivir. b) El segundo teorema hace referencia a la inteligencia social de Thorndike c) El tercer teorema hace referencia a elementos no eruditos/intelectuales de la inteligencia según Weschler. Bar-On (2006), planteó que en sus teoremas se tendrían que considerar los siguientes aspectos: a) Habilidad para comprender, identificar y expresar sensaciones y emociones. b) Habilidad para entender como la gente perciben para lograr hacer vínculos. c) Habilidad para orientar y administrar las emociones d) Habilidad adaptarse resolver conflictos de carácter interpersonales. e) Habilidad para construir una actitud positiva y lograr la auto motivación.

También Bar-On (2006) propuso en base a los cinco aspectos mencionados lo siguiente:

La inteligencia socio-emocional es un fragmento que representa la relación entre las habilidades de las emociones y en sociedad, las cuales establecen el nivel de efectividad en que nos comprendemos a nosotros mismos y nos pronunciamos, así surge la pregunta cómo comprender a los demás sin vincularnos y qué hacer ante los requerimientos diarios. (p. 54).

Una persona que presenta una adecuada inteligencia emocional se conceptualiza por tener una habilidad para lograr reconocer y expresar emoción, llegando a comprenderla para alcanzar el auto respeto y lograr potenciar sus habilidades y organizar su propia vida de una manera óptima (Bar-On, 2006). Una persona con inteligencia emocional logra entender el estilo en que los otros se auto perciben y tiene la capacidad para plantearse y mantener vínculos interpersonales que son responsables de la satisfacción reciproca sin crear dependencia (Bar-On, 2006) La persona con inteligencia emocional se le percibe feliz, flexible con facilidad para afrontar conflictos, enfrentar situaciones de estrés.

Según Bar-On (2006) hace referencia que la inteligencia emocional se caracteriza por tres niveles: la administración del cambio, interpersonal y la intrapersonal. Al referirse a la habilidad intrapersonal, el ser humano presenta algunas habilidades que le conduce a darse cuenta de sí mismo, entender los aspectos complicados y enérgicos de sí mismo, y lograr manifestar sentimientos e ideas de una forma no destructiva (estilo asertivo). La segunda etapa interpersonal, existe un auto concepto como un ser con inteligencia emocional y ser social, logrando alcanzar la aptitud para entender las propias emociones y aspiraciones de los otros. Logrando que las personas establezcan y mantengan lazos de colaboración de manera beneficiosa y de satisfacción recíproca. La tercera etapa se refiere a conducir con efectividad el cambio objetivo, flexible del ser humano, las sociedades y los entornos., logrando un afrontamiento inmediato para la elección de decisiones y solución de conflictos.

Por otro lado, Amstrong (2006) define que la inteligencia emocional es la capacidad de tener acceso a una amplia gama de opciones sobre cómo manejar nuestras emociones. Relacionó este aspecto al aprendizaje académico destacando que se suele pensar que este aprendizaje es un proceso abstracto, diferente de las emociones, sin embargo, estas son vitales para dichos procesos superiores.

Una definición muy importante es la planteada por Mayer y Salovey (1997; citados por Berrocal y Extremera, 2006), quienes señalan que inteligencia emocional es una habilidad de la persona que permite darse cuenta y visualizar los sentimientos de manera positiva y certera, así mismo hacen referencia a la facultad para entenderlos y percibirlos de una manera más adecuada y la habilidad para estabilizar y cambiar la forma de ellos mismos o de las otras personas, es por ello que toman en cuenta elementos relacionados con el afecto, las emociones, la interacción social que facilitarían la capacidad de adaptación y el logro de diferentes metas personales y laborales.

Fernández-Berrocal y Extremera (2006) también se basan en los conceptos planteados por Mayer y Salovey (1997) manifiestan que la inteligencia emocional comprende lo siguiente: La habilidad del ser humano para darse cuenta y reconocer adecuadamente y con exactitud sentimientos, así como la capacidad para comprenderlos y tener adecuadas percepciones y la capacidad para estabilizar y replantear la forma de los mismos o de las otras personas. Ambos autores no desestimaron la importancia de las áreas cognitivas, tomaron en consideración la importancia de algunos elementos llamados no cognoscitivos, vale decir, aspectos que se relacionan con las emociones, los afectos, el aspecto interno, el aspecto social como predictores de las habilidades para logro de éxitos y adaptación.

Según Gardner (2011) la inteligencia emocional es la capacidad para discernir y responder óptimamente a las diferentes situaciones de nuestra vida diaria, como el humor, la motivación y los deseos de los demás. En tal sentido, la inteligencia emocional implica reconocer nuestros sentimientos y las capacidades de diferenciarlos y tenerlos en cuenta para encaminar nuestros comportamientos. Cabe señalar que Gardner (2011; como se cita en, Ugarriza y Pajares, 2005), considera cinco dimensiones de la Escala de Inteligencia emocional, representando estas: a) Dimensión intrapersonal, la cual explora la capacidad que tiene la persona de sí mismo, el ser asertivo y visualizarse de manera positiva, b) Dimensión interpersonal, que evalúa las habilidades como la responsabilidad social, empatía y consiguientemente lograr saber escuchar y valorar a los demás, c) Dimensión adaptabilidad, la cual abarca la capacidad para afrontar y resolver problemas cotidianos con eficiencia y serenidad, d) Dimensión relacionada al manejo del estrés, que está asociada a determinar la capacidad para tolerar las situaciones estresantes y el óptimo autocontrol de nuestros impulsos, y e) Estado de ánimo general, que considera, la percepción positiva de los acontecimientos, la felicidad y el optimismo.

2.1.1.1. Modelos teóricos de la inteligencia emocional

De acuerdo con Salovey y Mayer (1990), en los últimos tiempos, los científicos han desarrollado diversos enfoques de la inteligencia emocional, como: las competencias o habilidades, la inteligencia y los comportamientos.

Por otro lado, al realizar un análisis desde el enfoque desde la estructura de la inteligencia emocional consideradas como una teoría de inteligencia. Mayer et al. (1999) disciernen entre los modelos con característica mixta y las habilidades. Los primeros se definen por una variedad de aspectos que van más allá del análisis teórico en dirección al conocimiento aplicativo (Bar-On, 1997; Cooper & Sawaf, 1997; Goleman, 1995). En tanto los modelos de habilidades se refieren a analizar el proceso de “pensamiento acerca de los sentimientos”, se puede apreciar la diferenciación de otros planteamientos que se refieren exclusivamente a la regulación y percepción de ellos (Salovey y Mayer, 1990). Finalmente, se mencionarán los modelos de la Inteligencia Emocional.

Primer Modelo basado en la habilidad

Según Salovey y Mayer (1990) hacen referencia que los estados emocionales se manifiestan a través de nosotros mismos, otras personas, una amistad, un familiar. Considerando modelos desde este enfoque:

a. Modelo de Habilidad

Frente a las investigaciones de Salovey y Mayer (1990) plantearon la definición de la Inteligencia Emocional como “La capacidad para identificar y traducir correctamente los signos y eventos emocionales personales y de los otros, elaborándolos y produciendo procesos de dirección emocional, pensamiento y comportamiento de manera efectiva y adecuada a las metas personales y el ambiente”, lo cual implica la habilidad que presenta un individuo para tener contacto con sus emociones y crear una sincronización lo cual permitirá relacionarlas con sus experiencias vividas.

Dicho modelo hace referencia a la inteligencia emocional conceptualizada como un tipo de inteligencia se va a relacionar con el desarrollo de la información emocional por medio de una conducción cognitiva.

Está constituido por cuatro fases de capacidades emocionales que se crean de acuerdo a las habilidades anteriores, siendo la percepción y la identificación emocional las capacidades básicas, para luego las emociones son captadas por los pensamientos pudiendo ser comparadas con otras representaciones o sensaciones

En la próxima etapa las regulaciones, la experiencia dominan la razón frente a las emociones.

En la última etapa los aspectos emocionales son reguladas y conducidas en aspectos de regulación de emociones y sentimientos presentando un propósito de lograr un auto crecimiento y en la de los demás (Salovey y Mayer, 1990).

b. Expresión y Percepción de la Emoción

En la opinión de Mayer et al. (1990) la percepción de la emoción se considera dentro de las habilidades básicas para el procesamiento de información externa e interna directamente relacionado con la emoción. Se plantea una ejemplificación en este caso las personas que han presentado cuadros de alexitimia manifestando incapacidad de nombrar, reconocer, describir aspectos emocionales y sentimientos personales y obstáculos para encontrar una descripción verbal.

Se han realizado comprobaciones donde se dice que las personas que llegan a expresar emociones se muestran con mayor capacidad empática y menos síntomas depresivos que aquellos que logran expresar emociones; si se consideran las emociones de las otras personas, se podrá dar una respuesta con mayor efectividad al entorno y desarrollar redes sociales más saludable que puedan favorecer en determinadas circunstancias.

c. Facilitación emocional del pensamiento

Mayer et al. (1990) hacen referencia que las consecuencias que generan los estados emocionales podrían conducirse a función a distintos objetivos, si un individuo siente emociones positivas probablemente los resultados sean satisfactorios. Por lo tanto, en oposición si se experimentan emociones negativas se podrían visualizar emociones poco satisfactorias.

Por otro lado, se han visualizado que los estados emocionales generan estructuras mentales distintas en función al acontecimiento que las origina., por lo cual se entiende que los estados emocionales generan diferentes tipos de información. De esta forma se crean estructuras mentales de gran utilidad para construir actividades con iniciativa y flexibilidad, en caso si se generaron efectos negativos se activa la habilidad para resolver problemas.

d. Rendimiento y análisis de la información emocional

Según Mayer et al. (1990) la importancia en que se presentan estas habilidades es considerar una denominación a las emociones y lograr establecer una relación con la significación de las emociones. En tal sentido una persona con una inteligencia emocional tiene la capacidad de describir situaciones en función a su propia emoción y de los otros. Como conclusión se visualiza lo complejo que puede ser la inteligencia emocional, en tal sentido se comprende que puede existir relaciones de diferentes formas entre las emociones generando diferentes formas de respuesta.

e. Regulación de la emoción

Hace referencia la importancia de reconocer las emociones, sino también una forma de regularla lo cual implica conducir adecuadamente la emoción de acuerdo a las circunstancias lo cual generaría emociones con mayor adaptación, se recomienda desarrollar habilidades que

eviten consecuencias negativas sino aquellas que generen resultados satisfactorios (Mayer et al., 1990).

Por otro lado, a través de las experiencias auto reflexivas se puede comprender que los individuos suelen tener aprendizajes tanto los causales como las consecuencias de las vivencias emocionales que experimentaron. Lograr conocer las emociones permitirá construir acerca del componente emocional. En tal sentido el llegar a tener un autoconocimiento permitirá una eficaz regulación emocional lo cual generará un adecuado bienestar.

2.1.1.2. Modelos mixtos

Los modelos mixtos hacen referencia a diferentes aspectos de la personalidad para direccionar una actitud frente a distintas circunstancias (Mayer et al.,1990). Se hace referencia a los modelos:

a. Modelo de las competencias emocionales de Goleman

Goleman afirman que la inteligencia emocional tiene una relación cercana a la “resiliencia del yo”, así mismo la inteligencia emocional podría incluirse en el concepto de carácter. Goleman (2005) plantea un modelo de cinco áreas:

- **Entendimiento de nuestras emociones**

Esta área se considera la base de la inteligencia emocional.

- Lograr un reconocimiento emocional a nivel personal en el instante.
- Lograr monitorear los sentimientos paso a paso.

- **Manejo de emociones**

Hace mención a tomar el control de los sentimientos y adaptarlos al momento circunstancial, refiriéndose a las emociones para lograr que sean optimas.

- Presentar habilidades para sentirse bien con uno mismo.
- Presentar la habilidad de “dejar fuera” el estrés sin control o la ansiedad.

- **Auto – Motivación**

Hace referencia a lograr un aumento en la competitividad no solo a nivel social sino también en la sensación de sentirse bien con el entorno y con uno mismo.

- Lograr estados emocionales a favor de uno mismo.
- Lograr no acelerar los impulsos y la satisfacción.
- Ubicándose en una posición que genere placer.

- **Reconocimiento de las emociones en otros**

Hace referencia a que las emociones al ser reconocida en los otros sintonizando permitirá una mayor interrelación.

- Logro de un autoconocimiento empático.
- Lograr una armonía con las necesidades.

- **Manejo de las relaciones**

Hace referencia a un buen estado de relación con los otros: Habilidad para la gestión de las emociones de otras personas. Conduciéndose de manera recíproca con los otros.

b. Modelo de Inteligencia emocional y social de Bar On

Al referirnos al Modelo de inteligencias no-cognitivas de Bar On el cual explica la relación que genera una persona con su entorno y con otras. En tal sentido la inteligencia social y la emocional ambas tienen una relación emocional a nivel social y personal las cuales tendrán una influencia en la habilidad para la adaptación y las exigencias del entorno (Bar On, 1997).

Este modelo está constituido por cinco componentes:

- El intrapersonal, que se refiere la habilidad del ser consciente y logra la evaluación del yo interno.
- El Interpersonal; que significa la habilidad para lograr el manejo de emociones más fuertes, lograr ser responsables y generar confianza logrando adecuadas habilidades

sociales, llegar a comprenderlas, logrando una adecuada interacción para lograr relaciones favorables.

- La adaptabilidad o ajuste, se puede observar a través de la capacidad de un individuo para adaptarse a las circunstancias y presiones del ambiente, realizando evaluaciones y afrontando de una forma eficaz las circunstancias desfavorables.
- El manejo del estrés, que está relacionada a la habilidad de lograr una actitud, positiva, optimista y responder favorablemente cuando existen presiones, sin llegar a desequilibrar el autocontrol.
- El estado de ánimo general hace referencia a la habilidad de la persona para lograr satisfacción en la vida, la percepción que haya adquirido de su vivencia y el percibirse como un ser feliz.

2.1.2. Desempeño laboral

El desempeño laboral es resultado de un conjunto de competencias para lograr propósitos y resolver problemas en el entorno laboral. Actualmente, se espera un colaborador reflexivo, proactivo y dispuesto a tomar decisiones de mejora en las actividades cotidianas que realiza en el trabajo.

2.1.2.1 Definición de desempeño laboral

Existen diferentes definiciones sobre esta variable de estudio. Una de las mejores es la de Davis y Newtrons (2000), quienes sostienen que el desempeño es una capacidad en la que se consolidan aspectos como la iniciativa comunicación, adaptabilidad, trabajo en equipo, potenciar talentos y el diseño laboral. Desde luego existen factores que contribuyen al desempeño.

Robbins y Judge (2013) hacen referencia al desempeño laboral como “el conjunto de procesos que desarrollan los empleados en sus diferentes labores intelectuales y o manuales en cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa o patronal” (p. 65).

Al respecto, Milkovich y Boudrem (citados por Quintero et al., 2008), consideran que el desempeño laboral engloba una variedad de características individuales que inciden en los resultados y en los objetivos institucionales, estas pueden ser: necesidades, capacidades, habilidades que logran interactuar en la esencia de un trabajo.

Por otra parte, Bittel (2000; citado por Romero y Urdaneta, 2009), hace un planteamiento refiriendo que para lograr un buen desempeño es importante considerar que expectativas tiene el trabajador a cerca del trabajo, idea hacia lo que pueda lograr el interés por un clima armonioso. En tal sentido, el desempeño estaría relacionado con los conocimientos y habilidad que consolidaran el trabajo del empleado en vías de lograr la misión de la organización.

Según De Cenzo & Robbins (2001) el desempeño es el trabajo eficiente y eficaz en las cuales hay que tener en cuenta aspectos del trabajador como posibles accidentes, cambios de personal, faltas y tardanzas. En tal sentido, Peña (2002), considera que el desempeño es una acción ejecutada por una persona en relación con lo que se le asignó con un contenido de responsabilidad y que se llegara a medir de acuerdo a lo realizado. Así mismo, Chiavenato (2009) precisa que el desempeño laboral representa la actuación o conductas visualizados en los usuarios siendo relevantes para alcanzar los objetivos organizacionales. Existiendo una adecuada relación entre el desempeño y el desarrollo de la organización.

Stoner et al. (2003) definieron el desempeño laboral bajo el siguiente principio: los comportamientos apreciados en los trabajadores y que favorezcan las metas de la organización y puedan ser consideradas de acuerdo a las habilidades de las personas y su grado de aporte a la institución (p65). Por otro lado, Drucker (2003) propone que “el desempeño debe ser la clave

de la institución, es la presencia de enaltecidas políticas de desempeño del grupo, tanto para el desempeño en el trabajo como para cada persona” (p. 311). Por lo tanto, el rol que ejerza un trabajador favorecerá el progreso de la empresa a través de los bienes de calidad y un adecuado rendimiento.

2.1.2.2. Teorías del desempeño laboral

Existen diferentes teorías que intentan explicar los diversos componentes que afectan en el desempeño laboral. Una de las teorías clásicas es la de Herzberg (Robbins y Coulter, 2014), quienes plantean que existen factores extrínsecos (contexto laboral, políticas, gestión, relaciones interpersonales, supervisión, etc.) e intrínsecos (logro, responsabilidad, reconocimiento, etc.) que conllevan a la satisfacción e insatisfacción en el centro laboral; condición que repercute en el desempeño del trabajador.

Teoría de las necesidades de Maslow. Es un desarrollo teórico centrado en las necesidades humanas. Chiavenato (2017), refiere sobre esta teoría, que la pirámide de la motivación de Maslow se basa en la denominada pirámide de las necesidades. Éstas, se pueden jerarquizar por orden de importancia y de influencia en el comportamiento humano. Comprenden las siguientes necesidades: fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización.

Estas necesidades se pueden cubrir principalmente, una por una, desde la primera a la quinta; no obstante, se evidencia que en varias ocasiones; a pesar de que no se cubren las necesidades básicas fisiológicas, pueden predominar otras de mayor jerarquía en el comportamiento laboral, personal y social.

Teoría de McClelland y Burnham. Esta teoría postula tres necesidades. De acuerdo con McClelland y Burnham (1976; citados por Bohórquez et al. 2020), la afiliación el poder y el logro, son las tres necesidades primordiales que permiten dar una explicación a lo que significa

la motivación en el comportamiento laboral de las personas así: necesidades de logro, necesidades de poder y necesidades de afiliación.

a. Funciones del colaborador

Existen funciones clave y otras complementarias. Al respecto, Drucker (2003) refirió. Las funciones relacionadas al desempeño se perciben como conductas esperadas que se atribuye a una persona que se desenvuelve a nivel social

Estas conductas que se relacionan al puesto de trabajo y a las funciones que la definen. Por lo tanto, las funciones, los roles, las actividades están en relación con el desempeño laboral (p.317). Es a partir de las funciones clave que se plantean y redactan las competencias esperadas para el puesto laboral.

Desde otra perspectiva, el desempeño laboral se refiere a técnicas de instrucciones, tácticas las cuales se relacionan a aspectos comunicacionales, de tal manera que dicho desempeño a nivel laboral ejerza una función de mejorar el aprendizaje utilizando herramientas científicas y proyectándose a una finalidad justa y profunda (Drucker, 2003) Para mejorarlas sería necesario establecer precisamente las competencias idóneas y las que realmente posee el colaborador en ese puesto. A partir de las brechas encontradas entre ellas, se plantea la capacitación de los colaboradores con el fin de tener una mejor productividad laboral y motivación.

Asimismo, Chiavenato (2007) se refirió al desempeño como “efectividad del colaborador que labora en las instituciones, la cual es importante para la 41 empresa, trabajando a la persona con una ardua faena y complacencia en el trabajo” (p.77). Chiavenato (2007) se refirió. “El desempeño en el trabajo es un componente preponderante para la marcha de cualquier institución, por lo cual es necesario prestar una debida atención al proceso de gestión del talento humano” (p.80).

Las evaluaciones de los desempeños deben otorgar ventajas a la organización y a las personas con el objetivo de beneficiar al personal laboral para lograr llegar a las aspiraciones institucionales.

En esta línea, es relevante el aporte de Stoner et al. (2003) quienes definen que el desempeño es una manera en donde los colaboradores de una empresa trabajan de forma eficaz para el logro de metas grupales y depende de las normas básicas planteadas con anterioridad (Araujo y Guerra, 2007). Para Stoner et al. (2003) el desempeño se determina por: a) Presentar una disposición, b) Presentar una adecuada disposición y agrado por la labor que se desempeña, c) Hacer planteamiento de aprendizajes, d) Lograr una motivación y comunicación, e) Propiciar un servicio sistémico para lograr administrar una gestión laboral dentro de un auténtico clima organizacional.

b. Gestión del desempeño

Los directivos y supervisores tienen la responsabilidad de gestionar el desempeño laboral. Este engloba un grupo de perspectivas, se considera a los que se asocian con la gestión de los procesos de instrucción y educación, los cuales se consideran: seguimiento y valoración, realización, ordenación, planeamiento. Influenciada por la tecnología lo cual reta a los expertos de las instituciones públicas para lograr afrontamiento a las nuevas exigencias sociales, por lo expuesto se aspira a un grado de excelencia en 42 nuevos ejemplares con apertura para lograr el cambio a lo novedoso y el logro de las potencialidades, para lograr fomentar una gestión entre las relaciones la institución, el medio y la persona.

Al respecto, Chiavenato (2007) menciona que, para una gestión exitosa del talento, es fundamental que un directivo, planee, ejecute y evalúe, el desempeño en una institución, con la finalidad de alcanzar los objetivos de la organización.

Pérez (2009) indica que el desempeño laboral corresponde a un conjunto de ciclos que van mejorando en una organización, presenta etapas: la conceptualización (logra identificar un

adecuado desempeño el cual aspira lograr); el desarrollo; lograr la retroalimentación e implementación, (facilita la identificación de los aspectos que se van a reforzar) Alles (2005) menciona que las acciones relacionados con el colaborador durante el desarrollo de sus funciones buscan lograr la mayor productividad con eficacia y eficiencia en lo que se le ha asignado en vías de lograr el mayor logro personal y profesional. Chiavenato (2009) hace referencia a procedimientos, actividades y roles que desempeña un colaborador para el logro de una meta dadas por la institución, durante su periodo laboral las cuales se dan de una manera eficiente y eficaz.

c. Evaluación del desempeño

Chiavenato (2000) refiere que al analizar el desempeño de las personas hay que definir previamente aspectos que hayan sido valorados y definidos, los cuales son: seguridad, cooperación, aspectos actitudinales, iniciativa, disciplina, responsabilidad, presentación personal, creatividad, aspectos operativos: pleno conocimiento del trabajo, liderazgo, trabajo en equipo. Además, enfatiza que deben evaluarse el desempeño, en todo programa de desarrollo, bien planteado, con las coordinaciones traerá a corto, mediano y largo plazo, grandes beneficios, existiendo ganancia de todos como el que se evaluó, la organización, el que ejerce la jefatura y la comunidad.

Por otra parte, Gallego (2006) refiere que es importante diferenciar entre la gestión de desempeño y una evaluación, donde la primera tiene como base objetiva, donde se apunta a mejorar la efectividad y el impacto de la empresa asignando mayores responsabilidades. Al respecto, es importante diferenciar entre gestión de desempeño por resultados, la cual se encuentra planteada en objetivos buscando mejorar la efectividad y el impacto de las políticas de la empresa otorgando mayores responsabilidades al colaborador sobre sus logros, según, tales objetivos propuestos de forma consensuada entre el jefe y el trabajador., frente a la evaluación de desempeño (resultados).

d. Factores del desempeño

La Organización Internacional del Trabajo (2014) destaca que existen diversos factores que inciden en el desempeño. Así refiere, entre otros al: a) riesgos

Referentes al uso de la tecnología la seguridad, b) contusiones, pinchazos, riesgos eléctricos, caídas, c) fatiga física, problemas ergonómicos, fatiga mental, d) carga térmica, ruido, inadecuada iluminación, e) riesgos biológicos y químicos, hongos, virus, bacterias, f) riesgos referentes a la zona de trabajo suelos, vías de evacuación, estructura, g) combinación de riesgos por diversas circunstancias.

e. Evaluación del desempeño por competencias

Rojas (2015) precisa que al analizar el desempeño por competencias se alude a la evaluación de los comportamientos y habilidades que desarrollan los trabajadores para lograr éxito en una empresa y alcanzar los objetivos trazados.

Pereda y Berrocal (1999) define al desempeño por competencia como el conjunto de comportamientos que pueden ser observables y se relacionan directamente con un accionar; implicando esto último no solo una competencia sino varias de ellas. Por otro lado, Spencer y Spencer (como se citó en Alles, 2005) sostiene que las competencias implican “saberes y capacidades” que estructuran “comportamientos”. Lo cual contribuye a un eficiente desempeño.

2.2. Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral

Existen estudios internacionales previos que muestran que la inteligencia emocional es una variable predictora relevante en la mejora del rendimiento laboral. Por ejemplo, se halló esta relación en oficiales de policía (Brunetto et al., 2012) y en maestros (Garrido y Pacheco 2012), donde concluyen que la inteligencia emocional conduce a un alto nivel de satisfacción laboral, compromiso laboral y bienestar en tal sentido, mejorar el rendimiento laboral general. Sin embargo, todavía hay una brecha en la comprensión de la efectividad de la inteligencia

emocional en la mejora del desempeño laboral de los profesionales de la salud (Codlier et al., 2008; Zhu et al., 2015).

Los profesionales de la salud tienen que abordar las necesidades socioemocionales y espirituales de los usuarios y para ello los especialistas de la salud necesitan empatizar con los sufrimientos de los pacientes y mostrar su preocupación empática hacia ellos, por lo que el manejo de sus propias emociones mientras interpreta a los demás se convierte en una habilidad relevante para los profesionistas de la salud que laboran en los centros hospitalarios (Puri & Mehta, 2020). Por ejemplo, los investigadores citados evaluaron a un conjunto de especialistas de la salud que laboran en hospitales del distrito de Pathankot en Punjab, que incluye médicos, enfermeras, personal paramédico y personal administrativo. En su estudio, hallaron una relación sólida y positiva entre inteligencia emocional y desempeño laboral. Observaron que los especialistas de la salud que tienen emociones intensas pueden manejar sus propias emociones y las de los demás que en última instancia pueden conducir a altos rendimientos laborales. Los profesionales que puntúan un alto nivel de inteligencia emocional conducirán a un aumento en la efectividad organizacional y, por lo tanto, mejorarán el desempeño laboral y a su vez, mejorarán, la productividad de los hospitales, la marca de los hospitales y la calidad atencional al paciente (Puri & Mehta, 2020).

III. MÉTODO

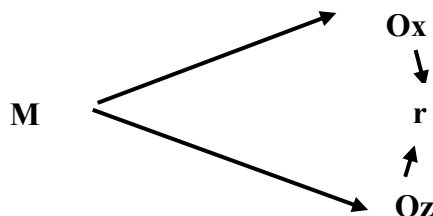
3.1. Tipo de investigación

La investigación posee un enfoque cuantitativo, puesto que las variables, se midieron a través de los cuestionarios de inteligencia emocional y desempeño laboral (Hernández et al., 2014).

El tipo es básico, porque se analizarán las características de las variables, sin buscar un cambio en la realidad estudiada.

El diseño del estudio corresponde al No Experimental, de tipo correlacional porque pretende establecer el vínculo o asociación que podría existir entre las dos principales variables de estudio. Además, es transversal, ya que los datos son recolectados en un solo momento o tiempo único. (Hernández et al., 2014).

El esquema del diseño es el siguiente:



Donde:

M = Muestra.

Ox = Observación de la variable relacional 1 (Inteligencia emocional).

Oz = Observación de la variable relacional 2 (desempeño de personal).

r = Grado de relación entre la variable relacional 1 y variable relacional 2

3.2. Población y muestra

La población de trabajadores asistenciales que comprendieron a médicos, enfermeras, psicólogos, odontólogos, obstetras, técnicos de enfermería de los tres puestos de salud, fue de 72, la muestra, obtenida fue de 70 sujetos. Los demás no asistieron el día de la evaluación.

El tipo de muestreo fue censal, porque se buscó trabajar con todos los miembros de la población.

Los criterios de inclusión que se tomaron en cuenta fueron: personal asistencial nombrado o contratado, mayor de edad, sexo masculino y femenino.

Los criterios de exclusión que se consideraron fueron: personal administrativo, personal de otro establecimiento de salud que no sea la Microred Santa fe.

En la Tabla 1 se observa que 81% de trabajadores son de sexo femenino. El 40% pertenece al rango de edad entre 30 a 40 años. El mayor grupo de trabajadores tienen entre 1 a 5 años de servicio (39%), seguidos por quienes presentan entre 6 a 10 años (24%). La gran mayoría de los trabajadores pertenecen al establecimiento de salud Santa Fe (70%).

Tabla 1

Distribución de la muestra de estudio

Características personales		Características laborales	
<i>Sexo</i>		<i>Tiempo de servicio</i>	
Varones	13 (19%)	1-5 años	27 (39%)
Mujeres	57 (81%)	6-10 años	17 (24%)
		11-15 años	6 (9%)
		16-20 años	3 (4%)
<i>Edad</i>		21-25 años	2 (3%)
20-30 años	11 (16%)	26 años a más	15(21%)
30-40 años	28 (40%)		
40-50 años	10 (14%)		
50-60 años	10 (14%)	<i>Establecimiento de salud</i>	
60 años a más	11 (16%)	Santa Fe	49 (70%)
		Boterin	12 (17%)
		Callao	9 (13%)

3.3. Operacionalización de variables

Variables de estudio. Las variables principales de estudio son:

- Inteligencia Emocional
- Desempeño Laboral

Tabla 2

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Inteligencia emocional	Conjunto de habilidades personales, emocionales, sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentarlas demandas y presiones del medio	Inteligencia intrapersonal	Comprensión de sí mismo. Asertividad. Autoconcepto. Autorrealización.
		Inteligencia interpersonal	Independencia Empatía Relaciones Interpersonales Responsabilidad Social
		Adaptabilidad	Solución de problemas. Prueba de la realidad. Flexibilidad
		Manejo del estrés	Tolerancia al estrés Control de los impulsos
		Estado de ánimo general	Felicidad Optimismo
Desempeño laboral	Acciones o comportamientos que los trabajadores o empleados despliegan durante el desarrollo de sus actividades laborales y que son relevantes para alcanzar los objetivos organizacionales		Cordialidad en el trato Trabajo en equipo Compromiso para cumplir las funciones encomendadas Genera soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
			<p>Cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados</p> <p>Orden en la presentación del trabajo encomendado</p> <p>Uso adecuado de la información de acuerdo al puesto o función que desempeña</p> <p>Interrelación personal</p> <p>Cumplimiento de las normas institucionales</p>

3.4. Instrumentos

Inventario de Inteligencia Emocional de Bar On

Para medir el constructo psicológico Inteligencia Emocional, se seleccionó el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar On, según la propuesta de Reuven Bar On diseñado en Canadá. En Perú fue estandarizado y adaptado por Ugarriza y Pajares (2005) en una investigación realizada en Lima Metropolitana. El instrumento está conformado por cinco factores/dimensiones: Adaptabilidad, Intrapersonal, Interpersonal, Estado de ánimo en general y Manejo del estrés. Está compuesto de 133 ítems. Las escalas de opciones de respuesta comprenden 4 categorías que varía desde 1 (Rara vez o nunca es mi caso) a 5 (Con mucha frecuencia o siempre en mi caso).

Para detectar a los individuos cuyas respuestas sean por deseabilidad social, se implementó una escala de impresión positiva. Esta incluye un grupo de ítems para detectar inconsistencias en las respuestas o respondidos al azar. Conformada por 10 pares de ítems que fueron redactados de manera similar por par y sirven para verificar las respuestas

inconsistentes. La regla es si se halla valores mayores a diez indica que el participante está usando falsas respuestas intencionalmente o es indeciso e inseguro. Las dimensiones que evalúa:

- **Cociente Emocional Intrapersonal.** Para hallar el valor de la escala CE Intrapersonal se requiere sumar los puntajes directos de los subcomponentes: a) Conocimiento emocional de sí mismo. b) Asertividad. c) Autoestima. d) Autorrealización. e) Independencia.
- **Cociente Emocional Interpersonal.** Para hallar el valor de la escala CE Interpersonal se requiere sumar los puntajes directos de los subcomponentes: a) Empatía b) Relaciones Interpersonales. c) Responsabilidad Social
- **Cociente Emocional de Adaptabilidad.** Para hallar el valor de la escala CE Adaptabilidad se requiere sumar los puntajes directos de los subcomponentes: a) Solución de problemas, b) Prueba de la realidad. c) Flexibilidad.
- **Cociente Emocional de Manejo de estrés.** Se obtiene mediante la sumatoria de los puntajes directos de los subcomponentes: a) Tolerancia a la tensión. b) Control de los impulsos.
- **Estado de Ánimo General.** Se obtiene mediante la sumatoria de los puntajes directos de los subcomponentes: a) Felicidad. b) Optimismo.

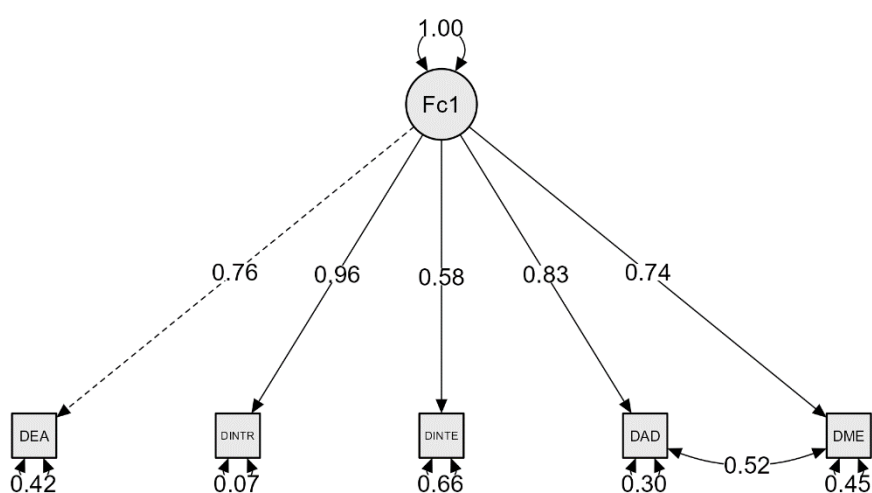
Ítems por subescalas del CE. Se calcula según la sumatoria de los puntajes asignados para cada ítem de acuerdo a lo marcado por el evaluado, considerando si es ítem positivo o ítem negativo, según las reglas de calificación para cada una de las dimensiones/componentes. Según sus puntajes directos, se clasificarán en categorías de nivel de desarrollo de las habilidades emocionales.

Se presenta a continuación las evidencias de validez y confiabilidad estimadas en el presente estudio:

Se observa en la figura la evidencia de validez basada en la estructura interna del constructo para el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar On. Los índices de ajuste son satisfactorios (CFI = 0.94, NFI = 0.93, GFI = 0.91, SRMR = 0.06), asimismo las cargas factoriales de segundo orden son superiores a 0.57. Estos resultados apoyan la interpretación de una puntuación general y puntuaciones de las dimensiones del constructo.

Figura 1

Modelo factorial de segundo orden



Se analizó la evidencia de confiabilidad del cuestionario de Inteligencia emocional usando el coeficiente alfa de Cronbach, el cual se presenta en la Tabla 3.

Tabla 3

Valor de Alfa de Cronbach para el cuestionario de Inteligencia emocional

Variable/dimensión	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Inteligencia emocional	,929	133
Cociente Emocional Intrapersonal	,787	40
Cociente Emocional Interpersonal	,668	24
Cociente Emocional de Adaptabilidad	,766	26

Cociente Emocional de Manejo de estrés	,772	19
Estado de Ánimo General	,729	17

En la Tabla 4 se ofrece las normas de interpretación para las puntuaciones directas del instrumento.

Tabla 4

Baremo general de interpretación de puntajes y pautas interpretativas, según el nivel de cociente emocional (CE)

Cociente Emocional Total	PD*	Pautas interpretativas
130 o más	539 a 549	Marcadamente alta. Capacidad emocional inusualmente bien desarrollada.
120 – 129	509 a 538	Muy alta. Capacidad emocional extremadamente bien desarrollada.
110 – 119	480 a 508	Alta. Capacidad emocional bien desarrollada.
90 – 109	421 a 479	Promedio. Capacidad emocional adecuada.
80 – 89	391 a 420	Baja. Capacidad emocional subdesarrollada, necesita mejorar.
70 – 79	362 a 390	Muy baja. Capacidad emocional extremadamente subdesarrollada, necesita mejorar.
Por debajo de 70	< 361	Marcadamente Baja. Capacidad emocional inusualmente deteriorada, necesita mejora.

Nota: PD = puntuación directa, * fuente Ugarriza (2001)

Escala de desempeño laboral

Se empleó la Escala de Desempeño Laboral de Cajas (2008) esta es una escala tipo Likert compuesta por 27 ítems asociados al desempeño, ritmo de trabajo, eficacia, iniciativa,

cooperación con los demás, motivación, dominio de la función, cumplimiento de normas internas incluidas las de seguridad, responsabilidad y asistencia.

Las categorías de respuesta son: “Muy de Acuerdo”, “De Acuerdo”, “Indeciso”, “En Desacuerdo” y “Muy en Desacuerdo”.

Para la calificación de la respuesta elegida se debe hacer uso de la asignación de un puntaje de acuerdo al siguiente criterio: (MA = 5), (A = 4), (I = 3), (D = 2), (MD = 1). En las preguntas negativas (Nº 4, 6, 11, 13, 14, 20, 25, 26 y 27) el puntaje deberá ser invertido (MA = 1), (A = 2), (I = 3), (D = 4), (MD = 5). Los puntajes altos que logra el respondiente indican altos niveles de desempeño laboral mientras que los puntajes bajos lo contrario.

La validez de la escala de desempeño laboral se corroboró para el presente estudio con análisis factorial confirmatorio, los índices de ajuste apoyan la validez de un modelo unidimensional (CFI = 0.97, NFI = 0.91, GFI = 0.97, RMSEA = 0.07). En la Tabla 5 se aprecian las cargas factoriales estandarizadas, casi la totalidad de ellas son altas ($\lambda > 0.50$), con excepción de los ítems 6, 11, 12, 14 y 28 que no alcanzan el valor recomendado, pero presentan cargas tendenciales de aceptable porque son mayores de 0.40.

Tabla 5

Análisis factorial confirmatorio de la escala de desempeño laboral

Item	λ Std.	Std. Error	z-value	p
P2_1	0.672	0.036	18.849	< .001
P2_2	0.661	0.036	18.549	< .001
P2_3	0.571	0.035	16.141	< .001
P2_4	0.607	0.036	16.983	< .001
P2_5	0.729	0.036	20.329	< .001
P2_6	0.430	0.036	11.983	< .001
P2_7	0.639	0.036	17.779	< .001
P2_8	0.501	0.036	13.966	< .001

Item	λ Std.	Std. Error	z-value	p
P2_9	0.821	0.036	22.688	< .001
P2_10	0.802	0.036	22.194	< .001
P2_11	0.477	0.035	13.481	< .001
P2_12	0.436	0.035	12.435	< .001
P2_13	0.611	0.036	17.088	< .001
P2_14	0.417	0.037	11.321	< .001
P2_15	0.677	0.036	18.961	< .001
P2_16	0.711	0.036	19.852	< .001
P2_17	0.866	0.036	23.795	< .001
P2_18	0.640	0.036	17.998	< .001
P2_19	0.710	0.036	19.833	< .001
P2_20	0.530	0.036	14.816	< .001
P2_21	0.743	0.036	20.687	< .001
P2_22	0.937	0.037	25.512	< .001
P2_23	0.595	0.035	16.790	< .001
P2_24	0.715	0.036	19.751	< .001
P2_25	0.615	0.037	16.824	< .001
P2_26	0.564	0.036	15.677	< .001
P2_27	0.583	0.037	15.860	< .001
P2_28	0.490	0.036	13.632	< .001
P2_29	0.594	0.035	16.764	< .001

En cuanto a la confiabilidad de la Escala de Desempeño Laboral, establecida por su autora y obtenida aplicando el coeficiente alfa de Cronbach, fue de 0.85.

Se observa que el valor del alfa de cronbach para la variable desempeño laboral es de 0.817 lo que significa que el instrumento es confiable.

Para los puntajes directos se establecieron las categorías de análisis en base terciles: bajo (> 68), regular (69 a 78) y alto (79 a más).

3.5. Procedimiento

Para la ejecución del estudio se procedió de esta forma:

Se elaboró la documentación y gestiones para los permisos de la ejecución de la investigación dirigidos a la Dirección Regional de Salud del Callao. Luego, se presentó un resumen de los objetivos de la investigación al Comité de Ética de la Dirección Regional de Salud del Callao., para su aprobación y permiso para la aplicación de los instrumentos en los establecimientos de salud Santa fe, Boterín y Callao pertenecientes a la Microred Santa Fe.

Posteriormente, se coordinó con los jefes de los 3 establecimientos de salud para la aplicación de los instrumentos, en cada establecimiento se llevaría a cabo un taller de relaciones interpersonales previo a la aplicación de los instrumentos y se les otorgaría un refrigerio con recursos propios de la investigadora. Se coordinó las fechas en cada establecimiento de salud en horario donde se haya culminado las funciones de atención a pacientes, la aplicación de los instrumentos estuvo a cargo de la investigadora. A continuación, se coordinó con cada establecimiento de salud para la presencia de los trabajadores asistenciales quienes serían la muestra de estudio.

El día de la aplicación de los instrumentos estuvo presente la investigadora para el control de las variables, proporcionar materiales y resolver dudas de los participantes, se garantizó la privacidad y confidencialidad durante el proceso, no habiéndose presentado dificultades.

El taller de relaciones interpersonales realizado en cada establecimiento de salud previo a la aplicación de los instrumentos fue dirigido a todo el personal, una vez culminado se seleccionó únicamente a los trabajadores asistenciales para la aplicación de los instrumentos, con participación del 100%.

Se procede a verificar el correcto registro del consentimiento informado por parte de cada participante siendo un requisito indispensable para la aplicación de los instrumentos.

Se aplica el Test de Bar On (Test de Inteligencia Emocional) para obtener información sobre la variable de estudio y sus indicadores y la Escala de Desempeño Laboral de Cajas.

3.6. Análisis de datos

Se utiliza el software SPSS versión 26. Se trabaja con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 0,05%. Se utiliza estadística descriptiva a nivel de frecuencia y porcentajes para representar los niveles en los que se ubican ambas variables.

La evidencia de validez basada en la estructura interna del constructo se analizó mediante análisis factorial confirmatorio con el paquete JASP versión 0.19.3.0, utilizando el estimador MLR (máximo verosimilitud robusto). La evaluación del modelo factorial se realizó con los índices Comparative Fit Index (CFI), Bentler-Bonnett Normed Fit Index (NFI), Goodness Fit Index (GFI) y Standardized Root Mean Square Residual (SRMR). Los tres primeros índices de ajuste se consideran de ajuste adecuado cuando son ≥ 0.90 , y SRMR resulta indicador de ajuste adecuado cuando es ≤ 0.80 . En cuanto a las cargas factoriales expresan buena relación cuando son mayores a 0.50.

La confiabilidad de los instrumentos se analizó por el método de consistencia interna con alfa de Cronbach, se considera adecuada confiabilidad cuando es ≥ 0.70 y alta confiabilidad a partir de 0.80.

Se evaluó la adecuación a una distribución normal de los datos mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para ambas variables, hallándose un p valor menor o igual a 0.05 por lo que los datos no se ajustan a una distribución normal. Luego se decidió aplicar el estadístico no paramétrico de correlación de rangos de Spearman.

En la Tabla 6 se muestra los resultados de la prueba de ajuste a la normalidad para la variable inteligencia emocional y sus dimensiones, así como de la variable desempeño laboral, se encuentran datos distribuidos de manera no normal.

Tabla 6

Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov para las variables inteligencia emocional, sus dimensiones y el desempeño laboral

VARIABLES/DIMENSIONES	ESTADÍSTICO	GL	SIG.
Inteligencia Emocional	.131	.70	.005
Desempeño Laboral	.110	.70	.035
Intrapersonal	.139	.70	.002
Interpersonal	.129	.70	.006
Adaptabilidad	.106	.70	.050
Manejo del estrés	.112	.70	.030
Estado de ánimo	.175	.70	.000

Para la valoración e interpretación de las cifras de correlaciones obtenidas se toma como referencia los niveles de coeficiente de correlación propuestos por Bisquerra (1987), tal como se observa en la Tabla 7.

Tabla 7

Niveles de interpretación del coeficiente de correlación

Rangos	Categorías
$r = 1$	Correlación perfecta
$0,8 < r < 1$	Correlación muy alta
$0,6 < r < 0,8$	Correlación alta
$0,4 < r < 0,6$	Correlación moderada
$0,2 < r < 0,4$	Correlación baja
$0 < r < 0,2$	Correlación muy baja
$r = 0$	Correlación nula

Para la comparación de las variables principales del estudio se utilizan las pruebas no paramétricas U de Mann Whitney (dos grupos independientes) y el estadístico Kruskal-Wallis (más de dos grupos independientes).

3.7. Consideraciones éticas

Todos los evaluados brindaron su consentimiento informado para participar de la evaluación y desarrollar por su decisión personal las preguntas de los instrumentos empleados. El estudio se desarrolló respetando y cumpliendo las recomendaciones de los principios éticos de la Declaración de Helsinki de la AMM (2024).

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivos de las variables

Se observa en la Tabla 8 los niveles de inteligencia emocional en los trabajadores asistenciales de la Micro-Red Santa Fe, del Cercado del Callao. Como se aprecia en la Tabla más del 90% de los trabajadores se ubica en algunas de las categorías de baja inteligencia emocional, solo 7 % presenta inteligencia emocional de nivel promedio.

Tabla 8

Análisis de los niveles de inteligencia emocional en la muestra de trabajadores asistenciales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Marcadamente baja	27	38.6	38.6
Muy baja	29	41.4	80.0
Baja	9	12.9	92.9
Promedio	5	7.1	100.0
Total	70	100.0	

En la Tabla 9 se presenta los niveles de desempeño laboral en los trabajadores asistenciales de la Micro-Red Santa Fe, del Cercado del Callao. De acuerdo con la Tabla, 80% de los trabajadores muestra un nivel de desempeño laboral entre bajo y regular. Sólo 20% presenta alto desempeño.

Tabla 9

Análisis de los niveles de desempeño laboral en la muestra de trabajadores asistenciales

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	15.7
Regular	45	64.3
Alto	14	20.0
Total	70	100.0

4.2. Análisis comparativos de las variables

En la Tabla 10 se presenta la comparación de la inteligencia emocional en los trabajadores asistenciales de la Micro-Red Santa Fe, del Cercado del Callao, según sexo y grupos etarios. De acuerdo con la prueba U de Mann Whitney no existe diferencias significativas entre varones y mujeres ($p > 0.05$). En cuanto a la edad tampoco existen diferencias significativas según la prueba H de Kruskal-Wallis entre los grupos etarios ($p > 0.05$). Por tanto, no se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 10

Comparación de la inteligencia emocional según sexo y edad

	n	Rango promedio	Estadístico de contraste	p
Varones	13	42.23	283.000 ^a	0.186
Mujeres	57	33.96		
< 31 años	9	45.89	5.921 ^b	0.116
31 a 40 años	26	36.58		
41 a 50 años	13	39.08		
> 50 años	22	27.86		

Nota: a = U de Mann-Whitney, b = H de Kruskal-Wallis

En la Tabla 11 se observa la comparación del desempeño laboral en los trabajadores asistenciales de la Micro-Red Santa Fe, del Cercado del Callao, según sexo y grupos etarios. Según la prueba U de Mann Whitney no existe diferencias significativas en el desempeño laboral según sexo ($p > 0.05$). De igual modo, de acuerdo a la prueba H de Kruskal-Wallis tampoco existen diferencias significativas entre los grupos etarios ($p > 0.05$). Por tanto, no se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 11

Comparación del desempeño laboral según sexo y edad

	n	Rango promedio	Estadístico de contraste	p
--	---	----------------	--------------------------	---

Varones	13	32.42	330.500 ^a	0.545
Mujeres	57	36.20		
< 31 años	9	42.44	2.594	0.458
31 a 40 años	26	37.33		
41 a 50 años	13	35.50		
> 50 años	22	30.50		

Nota: a = U de Mann-Whitney, b = H de Kruskal-Wallis

4.3. Análisis de relaciones entre las variables

En la Tabla 12 se expone los resultados de las variables inteligencia emocional y desempeño laboral, donde se obtuvo una correlación de .407 indicando una correlación moderada, relacionándose de manera positiva y significativa entre ambas variables, rechazándose la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis general.

Tabla 12

Correlación entre inteligencia emocional y desempeño laboral

	r_s	p
Inteligencia Emocional - Desempeño Laboral	.407	.043

Nota: r_s = coeficiente de correlación de Spearman, p = significancia estadística

En la Tabla 13 se muestra los resultados de la correlación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Las dimensiones adaptabilidad y manejo de tensión presentan una fuerte correlación positiva con el desempeño laboral ($r_s > 0.70$, $p < .05$); de otra parte, entre inteligencia intrapersonal y desempeño laboral existe relación positiva de intensidad moderada ($r_s > 0.50$, $p < .05$); por último, las dimensiones inteligencia interpersonal y estado de ánimo presentan una baja correlación positiva con desempeño laboral ($r_s < .30$, $p < .05$). En síntesis, al existir correlaciones significativas entre todas las dimensiones de

inteligencia emocional y desempeño laboral se rechaza la hipótesis nula para todas las relaciones.

Tabla 13

Correlación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y el desempeño laboral

	r_s	p
Inteligencia Intrapersonal - Desempeño Laboral	.583	.047
Inteligencia Interpersonal - Desempeño Laboral	.253	.039
Adaptabilidad - Desempeño Laboral	.744	.031
Manejo de tensión - Desempeño Laboral	.754	.048
Estado de ánimo - Desempeño Laboral	.223	.048

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La discusión de esta investigación se realiza, tomando en cuenta los estudios similares, las bases teóricas y las implicancias de los resultados obtenidos, en concordancia con los objetivos y las hipótesis planteadas.

La hipótesis principal fue que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales, de la Micro-Red Santa Fe, del Cercado del Callao. Mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, se obtuvo una correlación moderada, Bisquerra (1987). Tal correlación positiva y moderada, implica que, a mayor nivel de inteligencia emocional, también hay probablemente, mayor nivel de desempeño laboral de los colaboradores antes mencionados.

Este resultado coincide con las investigaciones de Chávez (2021) quién halló una relación positiva y estadísticamente significativa entre inteligencia emocional y el desempeño laboral, con una correlación moderada de $r= 0,634$. Del mismo modo Ubaldo (2021), en trabajadores asistenciales de un Centro de Salud halló una relación significativa.

Así mismo, estos datos, reafirman que existe una relación entre estas variables de estudio y cobran relevancia en el mundo laboral. En la práctica, podemos observar que un trabajador de salud del Callao, que gestiona con efectividad sus emociones, también presenta alto desempeño en su labor diaria, al atender los pacientes o usuarios. En tal sentido, la institución de salud, de este estudio, debería buscar mecanismos para fortalecer, en su personal, las habilidades emocionales y contribuir a generar mejores condiciones personales de desempeño laboral.

Tales resultados, se sustentan en la propuesta del Modelo de inteligencia emocional de Bar On, al sostener que, la interacción social y emocional saludables que mantiene una persona,

tendrán una influencia significativa en la habilidad para adaptarse y responder en forma efectiva a las exigencias del entorno social y laboral (Bar On, 1997).

Del mismo modo, este estudio coincide con la investigación de Kuok (2022) quien halló una relación positiva y significativa entre la inteligencia emocional, la satisfacción en el trabajo y el compromiso afectivo, que son condiciones predisponentes para el alto desempeño laboral. La inteligencia emocional en su dimensión comprender a los demás, era un predictor negativo de la merma del logro personal.

Además, la satisfacción con el trabajo predecía el alto compromiso con las actividades laborales. De igual modo, Dabestan et al. (2019) muestran una correlación significativa entre todas las dimensiones de la inteligencia emocional y desempeño laboral. Esto, refrenda la asociación entre las interacciones emocionales efectivas que contribuyen a resolver problemas y el desempeño laboral, por ello, es deseable que todo colaborador posea alta inteligencia emocional; pues así, es probable que muestre un desempeño laboral exitoso en el contexto laboral.

Los resultados de este estudio se sustentan, también en los conceptos de Mayer y Salobey (1993), que investigaron como el conocimiento de los sentimientos y emociones propias y ajenas es fundamental para regular los pensamientos y acciones. En tal sentido, las acciones de desempeño efectivo en el entorno laboral permitirían también el logro de metas de productividad y satisfacción laboral.

Con respecto al primer objetivo específico, se evidencia que los niveles de inteligencia emocional en los trabajadores asistenciales de la Micro-Red están en niveles muy bajos. Al combinar estos bajos niveles, más del 90% de los trabajadores se ubica en algunas de las categorías de baja inteligencia emocional, lo que es preocupante, tratándose de personal que dan servicio directamente a personas que muestran algún malestar de salud. Probablemente, las demandas son altas y muy cambiables, las que generan cambios en su estado emocional que

ya no logran gestionar con efectividad. Por otra parte, solo 7 % presenta inteligencia emocional de nivel promedio.

Lo que en algunos servidores de salud, les permite regular mejor sus emociones y atender con amabilidad y asertividad y empatía esperados. Los niveles evidenciados, probablemente, también pueden estar influenciados por la gestión que realizan los gerentes y supervisores. Al respecto, Alles (2005) señala que las acciones relacionadas con el colaborador durante el desarrollo de sus funciones. buscan lograr la mayor productividad con eficacia y eficiencia en sus actividades asignadas. Sin embargo, en el caso de la muestra de este estudio, no se produce la gestión efectiva para obtener mayor logro personal y profesional.

Con respecto al segundo objetivo específico de niveles de desempeño laboral, la gran mayoría de los trabajadores asistenciales, muestran niveles de desempeño laboral, entre niveles bajo y regular (80%). Por otra parte, sólo 20% presenta alto desempeño. Ello hace notar, que los colaboradores de esta organización brindan un servicio de baja calidad, que se concreta en la atención inefectiva a los pacientes que acuden para recuperarse de sus enfermedades o del malestar mental. Para mejorar tal desempeño, de acuerdo con Gallego (2006) sería importante, sobre la base de una evaluación de desempeño, plantear objetivos para mejorar la efectividad y el impacto en la productividad de la empresa, determinar los logros esperados, coherentes con tales objetivos propuestos de forma consensuada entre el jefe y el trabajador y realizar el seguimiento apropiado.

Con referencia al tercer objetivo, sobre la comparación del desempeño laboral en los trabajadores asistenciales de la Micro-Red, no existe diferencias significativas, según sexo, ni tampoco entre los grupos etarios. Primero se debe mencionar, de acuerdo con Bernate et al. (2024) que las competencias genéricas e inteligencia emocional en la formación profesional, son relevantes y cruciales para lograr un alto desempeño a lo largo de la vida profesional y también, para ejercer la ciudadanía responsable. Tal desempeño, en la actualidad, enfatiza en

habilidades para el trabajo en equipo y la resolución de conflictos, contribuyen al mejor desenvolvimiento socioemocional y profesional.

Al respecto, Martínez y Martínez, (2021) precisan que la inteligencia emocional mejora con los años. Halló diferencias en inteligencia emocional, entre 3 grupos de edad, los adultos jóvenes dan más atención a sus emociones, y los colaboradores de mediana edad señalan mayor claridad y reparación. Así mismo, en cuanto al género, en la inteligencia emocional, las mujeres puntúan más que los hombres. Con relación a la edad y el género, se halló, que las mujeres jóvenes informan de una mayor Atención y Reparación que los hombres jóvenes. Estos resultados; discrepan con el presente estudio, pueden explicarse por la diferente socialización y el contexto cultural diferente. Por otra parte, las personas mayores, emplean mejor las estrategias de regulación emocional.

Sobre las hipótesis específicas de las relaciones entre desempeño laboral y las dimensiones de la inteligencia emocional, todas obtuvieron un p valor menor a ,05, que corresponde a un nivel estadísticamente de valores significativos. A continuación, se discuten los hallazgos:

La dimensión “Intrapersonal” muestra una correlación moderada con desempeño laboral ($r_s=0,583$) En ella, se puede inferir que a mayor grado de habilidad para reconocer las propias emociones y automotivarse para enfrentar dificultades, existe también mayor nivel de desempeño laboral. Estos resultados parciales se asemejan a los de Chávez (2021), que halló correlaciones significativas del desempeño laboral con: el manejo de la autoconciencia de los trabajadores participantes del estudio. Se concluye que existe relación positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales. ($p = 0,010$); autocontrol ($p = 0,007$); motivación ($p = 0,000$);

Por otra parte, la dimensión “Interpersonal” muestra un nivel de correlación bajo con desempeño laboral ($r_s=0,253$); lo cual si concuerda con lo encontrado por la investigación

realizada por Ubaldo (2022), quien encontró relación débil entre esta dimensión mencionada y el desempeño laboral. Estos resultados, se sustentan en la perspectiva teórica de Gardner (1996) quien menciona que existe una dimensión interpersonal, que incluye las habilidades de responsabilidad social, empatía, saber escuchar y valorar a los demás. Estas habilidades de interacción con los demás son muy útiles en contextos laborales de la actualidad, donde el buen desempeño depende del trabajo en equipo, la empatía y respeto a las ideas de los otros.

Así mismo, la dimensión “adaptabilidad” se relaciona de forma alta con desempeño laboral ($r_s=0,744$). Este resultado es similar al de Chávez (2021), quien halló relaciones de flexibilidad con el desempeño del trabajador. Implica que es capaz de adaptarse a las demandas y tareas cotidianas. Se puede inferir que en el trabajo, cuando estas situaciones se complejizan generan una tensión o estrés, los colaboradores que logran comportarse con flexibilidad, responden y afrontan los problemas que generan estrés, también tienden a incrementar su desempeño. Así mismo, se sustentan en la perspectiva teórica de Bar-On (2006) también considera que la capacidad de adaptarse y responder a los requerimientos del entorno es crucial para alcanzar diferentes éxitos en la vida.

Estos resultados se sustentan en la propuesta de Chiavenato (2000), quien menciona que el desempeño de las personas depende de ciertas condiciones apropiadas que generan la adaptabilidad; y que se valoran: cooperación, aspectos actitudinales, iniciativa, responsabilidad, creatividad. Así mismo, por el liderazgo, trabajo en equipo. el desempeño, en todo programa de desarrollo, bien planteado, con las coordinaciones traerá a corto, mediano y largo plazo, grandes beneficios, existiendo ganancia de todos como el que se evaluó, la organización, el que ejerce la jefatura y la comunidad.

Con respecto al “manejo de la tensión” se evidencia un nivel alto de correlación con el desempeño laboral ($r_s=0,754$). Coincide con los resultados de Alvarado (2022) quien observó

que si existe relación del bajo desempeño laboral con el manejo de la tensión en situaciones difíciles, donde no logran autorregular sus emociones.

Por el contrario, el hecho fundamental de reconocer las emociones, y encontrar diferentes formas de regularla, propicia un mejor desempeño laboral. Implica que si gestionamos con efectividad la emoción en circunstancias laborales contradictorias o complejas, se podrá desarrollar habilidades que eviten consecuencias negativas; por el contrario, aquellas, tensiones que afrontamos regulando nuestras emociones, generen resultados satisfactorios, probablemente impacten en el desempeño general; por ende en el desempeño laboral alto. (Mayer et al., 1990). Así mismo, resulta necesario, que las vivencias emocionales que experimentan se conviertan en oportunidades de afrontamiento de la tensión, para aprender a tolerarlas mejor y lograr mayor bienestar.

Con respecto al objetivo específico para determinar la relación entre la dimensión estado de ánimo con desempeño laboral, se obtuvo un nivel de correlación baja ($r_s=0,223$). Coincide con los resultados Alvarado (2023), quienes refieren que el pobre manejo de situaciones de conflicto, también muestran bajo desempeño laboral. Pues, en condiciones difíciles o nuevas, que generan tensión, no logran gestionar el estrés; y, tampoco logran sus propósitos laborales, mostrando bajo desempeño.

Estos resultados, se pueden refrendar con la perspectiva teórica de Chiavenato (2017), quien propone una nueva mirada de la teoría de la motivación de Maslow, y se basa en la denominada pirámide de las necesidades. Estas están vinculadas con el estado de ánimo del colaborador. Entre las más importantes, comprenden las necesidades sociales, de la autoestima y de realización personal. Implica que un trabajador con buena interacción social, que se valore y valore su trabajo, tendrá mayor motivación para la productividad y satisfacción personal, consecuentemente mejorará su estado de ánimo.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación moderada y positiva, entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en los trabajadores asistenciales de la Microred Santa Fe del Cercado del Callao. Implica que, a mayor nivel de inteligencia emocional, mayor nivel de desempeño laboral.
- 6.2. El nivel de Inteligencia Emocional que evidencian la gran mayoría de los trabajadores asistenciales de la Microred Santa Fe, es bajo y muy bajo. Implica que probablemente, estén muy afectados por las altas demandas del servicio y no logran regular sus emociones.
- 6.3. El nivel de desempeño laboral que evidencian la gran mayoría de los trabajadores asistenciales, de la Microred Santa Fe, fluctúa entre bajo y regular; aunque hay una cuarta parte de ellos que muestra buen desempeño, y probablemente, si brinda un servicio de alta calidad.
- 6.4. Existe relación positiva y moderada entre las dimensiones de la inteligencia emocional y el desempeño laboral, en trabajadores asistenciales de la Microred Santa Fe. En consecuencia, si poseen alto nivel de habilidades intrapersonales e interpersonales, es muy probable que también demuestren alto desempeño laboral.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Realizar estudios causales de la inteligencia emocional y otras variables personales y contextuales que inciden en el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales, en las tres redes de salud del Callao, para obtener más evidencias de relación e influencia de tales variables en el desempeño, e implementar acciones de mejora.
- 7.2. Implementar programas, basados en esta investigación, para mejorar la inteligencia emocional en todos los trabajadores de la Dirección Regional de Salud del Callao; ya que, en función de los hallazgos de la presente investigación existe una relación positiva entre dicha variable y el desempeño laboral.
- 7.3. Incluir dentro de las actividades de inducción de personal, el desarrollo de programas para promover la inteligencia emocional a los nuevos trabajadores que ingresan a la institución, lo cual redundaría en una mejor adaptación y mejor desempeño laboral.
- 7.4. Aplicar anualmente instrumentos que permitan medir el nivel de inteligencia emocional y desempeño laboral, a todos los trabajadores para poder programar actividades, ajustadas a sus necesidades e intereses, que logren potenciar la inteligencia emocional y mejorar su desempeño laboral.
- 7.5. Incluir en la programación de las actividades de la Estrategia Sanitaria de Salud Mental y Cultura de Paz, el desarrollo de programas donde se fortalezca la inteligencia emocional y el mejor desempeño de los trabajadores, sobre todo en las actividades colaborativas y en equipo para lograr metas comunes, porque optimiza las condiciones de desempeño laboral.
- 7.6. Difundir a toda la institución la presente investigación con fines de conocimiento y motivación para la realización de otras investigaciones en beneficio de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud del Callao, porque el conocimiento científico permite tomar mejores decisiones para fortalecer la organización laboral.

VIII. REFERENCIAS

- Alles, M. (2005). *Diseño por competencias: Evaluación 360°*. Granica.
- Al Dosiry, S., Alkhadher, H., AlAqraa, M. & Anderson, N. (2016). Relationships between emotional intelligence and sales performance in Kuwait. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 32(1), 39-45. <https://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2015.09.002>
- Alvarado, K. (2023). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores asistenciales de un hospital público, Chimbote, 2023*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/138508>
- Amstrong, T. (2006). *Las inteligencias múltiples en el aula: Guía práctica para educadores*. Paidós.
- Araujo, M. y Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 4(2), 132-147. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/3218188.pdf>
- Archivo General de la Nación (28 de agosto de 2024). *Plan de Desarrollo de las Personas 2024*. <https://www.gob.pe/institucion/agn/informes-publicaciones/5935935-plan-de-desarrollo-de-las-personas-2024>
- Asociación Médica Mundial (2024, 31 de diciembre). *Declaración de Helsinki de la AMM – Principios éticos para las investigaciones médicas con participantes humanos*. <https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Baka Ł. (2015). The effect of job demands and resources on work engagement and burnout. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 21(4), 421-429.
- Banco Central de Reserva del Perú. (2023). *Gasto público regional*. <https://www.bcrp.gob.pe/>

- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI)1. *Psicothema*, 18(Suplemento), 13-25. <https://www.psicothema.com/pdf/3271.pdf>
- Bar-On (1997). *The emotional quotient inventory (EQ-i): A test of emotional intelligence*. Multi-Health Systems.
- Bernate, J., Puerto, S, y Méndez, C. (2024). La educación superior desde las competencias genéricas y la inteligencia emocional. *Educación y sociedad*, 22(2), 227-249.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.
- Broncales, J. & Canevaro, K. (2018). *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de las docentes de educación inicial particular del distrito de Cajamarca – 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio institucional UPAGU. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/754>
- Brunetto, Y., Teo, S.T., Shacklock, K. and Farr-Wharton, R. (2012), Emotional intelligence, job satisfaction, well-being and engagement: explaining organisational commitment and turnover intentions in policing. *Human Resource Management Journal*, 22, 428-441. <https://doi.org/10.1111/j.1748-8583.2012.00198.x>.
- Catalano, A. (2018). *Tecnología, innovación y competencias ocupacionales en la sociedad del conocimiento*. Organización Internacional del Trabajo. <https://www.ilo.org/es/media/415731/download>
- Cajas, L. (2008). *Autoevaluación del desempeño laboral en profesionales de la salud que laboran en servicios de Hemodiálisis, estudio multicéntrico*. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional Federico Villarreal.

- Coloma, N. (2016). *Inteligencia emocional en el desempeño laboral, agencias de seguros de EsSalud de Lima 2015*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8360>
- Cooper, R. & Sawaf, A. (2004). *La Inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Editorial Norma.
- Cooper, R. & Sawaf, A. (1997). *Estrategia emocional para ejecutivos*. Martínez Roca.
- Couto, S. (2011). *Desarrollo de la relación entre Inteligencia emocional y los problemas de convivencia*. Visión libros.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (4ta ed.). Mc Graw Hill/Interamericana Editores SA.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano se las organizaciones* (8ª ed.). McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración del Recurso Humano* (5ta ed.). McGraw Hill.
- Davis, K. & Newtrons, J. (2000). *Comportamiento Humano en el Trabajo* (10m ed.). McGraw Hill.
- Dabestan, M. Jafarnezhad, A., Kashfi, M., Rakhshani, T., Gorgi, Z. & Dehghan, A. (2019). Emotional Intelligence and Its Relationship with Job Performance in Health Care Providers and Health Workers at Larestan University of Medical Sciences in Southern Iran, 2018. *Journal of Fasa University of Medical Science*, 9(4), 1727-1734.
- De Cenzo, D. & Robbins, S. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. Limusa.
- Delors, J. (1997). *La Educación encierra un Tesoro*. Santillana Unesco.
- Drucker, P. (2003). *La Organización del Futuro*. Mc Graw Hill.
- Fajardo, R. (2017). *La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de EsSalud en línea, Lima – 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/10847>

- Fernández, R. (2011). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en el personal administrativo en una institución de educación superior privada de Lima Metropolitana*. UNIFE.
- Fernández-Berrocal, P. & Extremera, N. (2006). Emotional intelligence: a theoretical and empirical review of its first 15 years of history. *Psicothema*, 18(suplemento), 7-12.
- Gallego, A. (2006). *Manual para la formación en prevención de riesgos laborales. Programa formativo para el desempeño de las funciones del nivel básico* (4ta. ed.). Lex Nova.
- Gallo, J. (2019). *Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Santa Teresita, Sullana-2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42851>.
- Gardner, H. (2011). *Inteligencias múltiples: La teoría en la práctica*. Paidós.
- Garrido, M., & Pacheco, N. (2012). Inteligencia emocional percibida en el profesorado de Primaria y su relación con los niveles de burnout e ilusión por el trabajo (engagement). *Revista de educación*, (359), 604-627. <https://www.educacionfpydeportes.gob.es/revista-de-educacion/numeros-revista-educacion/numeros-anteriores/2012/re359/re359-27.html>
- Goleman, D. (2005). *La inteligencia emocional. Por qué es más que el coeficiente intelectual* (25ª ed.). Ediciones B.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. Bantman.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Bantam.
- Guardiola, C. & Basurto, K. (2014). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. *Revista apuntes Universitarios*, 5(1), 69-77. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5051791.pdf>.

- Gutiérrez, J. (2009). *Inteligencia emocional, satisfacción con la vida y rendimiento académico en estudiantes de psicología de una Universidad Pública*. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Hockstein, E. (s.f.). Personal sanitario. <https://www.who.int/health-topics/health-workforce>
- Instituto Peruano de Evaluación, acreditación y certificación de la calidad de la Educación Básica - IPEBA. (2011a). *Equidad, Acreditación y Calidad Educativa*. Arte Perú E.I.R.L.
- Instituto Peruano de Evaluación, acreditación y certificación de la calidad de la Educación Básica - IPEBA. (2011b). *Matriz de evaluación para la acreditación de la calidad de la Gestión educativa de centros de educación técnico-productiva*. Arte Perú E.I.R.L.
- Kuok, A. (2022). Emotional Intelligence, Work Satisfaction, and Affective Commitment: An Occupational Health Study of Social Workers. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 38(3), 223 - 230. <https://doi.org/10.5093/jwop2022a14>
- Llatas, M. (2010). *Informe Final de Serums Centro de Salud Callao (Periodo 2- 11- 2009 / 1 Nov. 2010)*.
- Mahdinezhad, M., Shahhosseini, M., Kotamjani, S. S., Bing, K. W., & Hashim, E. (2017). Emotional Intelligence and Job Performance: A Study among Malaysian Administrators. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(6), 953-956. <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v7-i6/3055>
- Marquina, R. (2016). Inteligencia Emocional y Calidad de Vida en Personal de Salud de cuatro Hospitales del Sector Público de Lima Perú 2014. *Revista peruana de obstetricia y enfermería*, 10(2), 1-7. <https://portalrevistas.aulavirtualusmp.pe/index.php/rpoe/article/view/719/562>

- Martínez-Marín, M. y Martínez, C. (2021) *¿Cómo evoluciona la inteligencia emocional con la edad en hombres y mujeres?: reflexiones, experiencias profesionales e investigaciones*. Ediciones Universidad de San Jorge.
- Mayer, J., Caruso, D. & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27(4), 267-298. [https://doi.org/10.1016/S0160-2896\(99\)00016-1](https://doi.org/10.1016/S0160-2896(99)00016-1)
- Mayer, J., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? En P. Salovey y D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications*. Basic Books.
- Mayer, J., & Salovey, P. (1993). The intelligence of Emotional Intelligence. *Intelligence*, 17, 433-442. [https://doi.org/10.1016/0160-2896\(93\)90010-3](https://doi.org/10.1016/0160-2896(93)90010-3)
- Mayer, J., Dipaolo, M. & Salovey, P. (1990). Percerving affective content in ambiguous visual: stimuli: A component of emotional intelligence. *Journal of Personality Assessment*, 54(3-4), 772-781. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/2348356/>
- Ministerio de Educación. (2003). *Ley general de Educación. Ley N° 28044*. Congreso de la República.
- Ministerio de Salud. (2009). *Metodología para el estudio del clima organizacional*. J.WG. Servicios Gráfico E.I.R.L.
- Ministerio de Salud. (2000). *Lineamientos Guía Referenciales para la conformación de Redes de Salud*. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/352925-lineamientos-guia-referenciales-para-la-conformacion-de-redes-de-salud>
- Ministerio de Trabajo y promoción del Empleo. (2024). *MTPE otorga autorización a nuevos evaluadores de competencias laborales en Áncash*. <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/noticias/1085135-mtpe-otorga-autorizacion-a-nuevos-evaluadores-de-competencias-laborales-en-ancash>.

- Muñoz, R. (2019). *La inteligencia emocional y el desempeño profesional en médicos y enfermeras del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/4969>.
- Nurhafizah, D., Yuhanis, A. & Mass, A. (2017). Relationship between Emotional Intelligence and Job Performance among Employees in Malaysia Service Sector. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(12). <http://dx.doi.org/10.6007/IJARBS/v7-i12/3613>
- Organización Internacional del Trabajo. (2014). *Educación obrera para el trabajo decente: Módulo 5 condiciones de trabajo*. http://congress2014.ituc-csi.org/IMG/pdf/modulo_5.pdf.
- Organización Mundial de la Salud (7 de noviembre, 2022). *Salud ocupacional: los trabajadores de la salud*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/occupational-health--health-workers>.
- Organización Mundial de la Salud. (2022). *La salud mental en las situaciones de emergencia*. <https://www.who.int/es/campaigns/connecting-the-world-to-combat-coronavirus/healthyathome/healthyathome---mental-health>
- Paredes, K. (2016). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7867>.
- Peña, A. (2002). *Análisis del Instrumento de Evaluación del Desempeño Docente, de los centros educativos privados del distrito No. 11-02 de Puerto Plata*.
- Pereda, S. & Berrocal, F. (1999). *Gestión de Recursos Humanos por Competencias*. Editorial Centro de Estudios Ramón Areces, S.A,

- Pérez, A. (2009), *Propuesta de un sistema de evaluación de desempeño laboral en una empresa manufacturera*. [Tesis de Maestría, Instituto Politécnico Nacional]. Repositorio Institucional IPN. <http://repositoriodigital.ipn.mx/handle/123456789/5625>
- Pinedo, A. (2003). *Capacitación en atención integral y su efecto en el desempeño de los profesionales de la Red de Villa Salvador*. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Puri, K., & Mehta, M. (2020). The relationship between emotional intelligence and job performance: A study of hospitals employees. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 9(1), 1040-1044. <http://www.ijstr.org/final-print/jan2020/The-Relationship-Between-Emotional-Intelligence-And-Job-Performance-A-Study-Of-Hospitals-Employees.pdf>.
- Quintero, N., Africano, N. & Faria, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal Empresa de Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. *Revista NEGOTIUM*, 3(9), 33-51. <https://www.redalyc.org/pdf/782/78230903.pdf>
- Robbins, S. & Coulter, M. (2014). *Administración*. Pearson.
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (15ª ed.). Pearson.
- Rojas, W. (2015). *La evaluación de desempeño basada en competencias*.
<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2015/05/08/evaluacion-desempeno-basada-competencias/>
- Romero, F. & Urdaneta, E. (2009). Desempeño Laboral y Calidad de servicio del personal Administrativo en Universidades Privadas. *RECHECS: Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*. 7(4), 66-79.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3063107>
- Salovey, P. & Mayer, J. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>

- Sánchez, U. (2012). *Informe Final de Serum (periodo 1-6-2011/ 31-5-2012)*. Centro de Salud Boterín.
- Stoner, J., Freeman, E. & Gilbert, D. (2003). *Psicología Social de las Organizaciones*. McGraw Hill.
- Suarez, R. (2012). Informe Final de Serum Centro de Salud Santa Fe (1- 6- 2011/ 9- 6- 2012).
- Terrazos, E. (2015). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud– EsSalud – Lima- 2015*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6554>.
- Thorndike, E. (1920). Intelligence and its uses. *Harper's Magazine*. 140, 227-235.
- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Persona*, 4, 129-160. <https://doi.org/10.26439/persona2001.n004.817>.
- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization - UNESCO. (2022). *La transformación de la educación comienza con los docentes*. UNESCO Biblioteca Digital. <https://www.unesco.org/es/articulos/la-transformacion-de-la-educacion-comienza-con-los-docentes>
- Villanueva, R. (2017). *Inteligencia emocional y el desempeño laboral en el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22256>
- Weisinger, H. (2001). *La inteligencia emocional en el trabajo*. Editorial Punto de Lectura.
- Yabar, K. (2016). *Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la Micro Red La Molina – Cieneguilla*. [Tesis de Maestría,

Universidad San Martín de Porres]. Repositorio Institucional USMP.
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/2593>.

Zhu, Y., Liu, C., Guo, B., Zhao, L., & Lou, F. (2015). The impact of emotional intelligence on work engagement of registered nurses: The mediating role of organisational justice. *Journal of clinical nursing*, 24(15-16), 2115-2124. <https://doi.org/10.1111/jocn.12807>

IX. ANEXOS

Anexo A Inventario de inteligencia emocional de Bar On

Edad: _____ Sexo: _____ Ocupación: _____

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

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

Instrucciones. Lee cada una de las frases y selecciona UNA de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. Marca con un aspa el número.

Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta cómo te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. Notarás que algunas frases no te proporcionan toda la información necesaria; aunque no estés seguro(a) selecciona la respuesta más adecuada para ti. No hay respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres, NO como te gustaría ser, no como te gustaría que otros te vieran. NO hay límite de tiempo, pero por favor, trabaja con rapidez y asegúrate de responder a TODAS las oraciones.

1	Para superar las actividades que se me presentan actúo paso a paso.	1	2	3	4	5
2	Es duro para mí disfrutar de la vida.	1	2	3	4	5
3	Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.	1	2	3	4	5
4	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.	1	2	3	4	5
5	Me agradan las personas que conozco.	1	2	3	4	5
6	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.	1	2	3	4	5
7	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).	1	2	3	4	5
9	Reconozco con facilidad mis emociones.	1	2	3	4	5
10	Soy incapaz de demostrar afecto.	1	2	3	4	5
11	Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de las situaciones.	1	2	3	4	5
12	Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza.	1	2	3	4	5
13	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.	1	2	3	4	5

14	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.	1	2	3	4	5
15	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.	1	2	3	4	5
16	Me gusta ayudar a la gente.	1	2	3	4	5
17	Me es difícil sonreír.	1	2	3	4	5
18	Soy incapaz de comprender como se sienten los demás.	1	2	3	4	5
19	Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.	1	2	3	4	5
20	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.	1	2	3	4	5
21	Realmente no sé para que soy bueno(a).	1	2	3	4	5
22	No soy capaz de expresar mis ideas.	1	2	3	4	5
23	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.	1	2	3	4	5
24	No tengo confianza en mí mismo(a).	1	2	3	4	5
25	Creo que he perdido la cabeza.	1	2	3	4	5
26	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago	1	2	3	4	5
27	Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.	1	2	3	4	5
28	En general, me resulta difícil adaptarme.	1	2	3	4	5
29	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentarlo solucionarlo.	1	2	3	4	5
30	No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.	1	2	3	4	5
31	Soy una persona bastante alegre y optimista.	1	2	3	4	5
32	Prefiero que otros tomen decisiones por mí.	1	2	3	4	5
33	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.	1	2	3	4	5
34	Pienso bien de las personas.	1	2	3	4	5
35	Me es difícil entender cómo me siento.	1	2	3	4	5
36	He logrado muy poco en los últimos años.	1	2	3	4	5
37	Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.	1	2	3	4	5
38	He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.	1	2	3	4	5
39	Me resulta fácil hacer amigos(as).	1	2	3	4	5
40	Me tengo mucho respeto.	1	2	3	4	5
41	Hago cosas muy raras.	1	2	3	4	5
42	Soy impulsivo(a), y esto me trae problemas.	1	2	3	4	5
43	Me resulta difícil cambiar de opinión.	1	2	3	4	5
44	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.	1	2	3	4	5
45	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.	1	2	3	4	5
46	A la gente le resulta difícil confiar en mí.	1	2	3	4	5
47	Estoy contento(a) con mi vida.	1	2	3	4	5
48	Me resulta difícil tomar decisiones por mi mismo(a).	1	2	3	4	5
49	No puedo soportar el estrés.	1	2	3	4	5
50	En mi vida no hago nada malo.	1	2	3	4	5
51	No disfruto lo que hago.	1	2	3	4	5

52	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.	1	2	3	4	5
53	La gente no comprende mi manera de pensar.	1	2	3	4	5
54	Generalmente espero lo mejor	1	2	3	4	5
55	Mis amigos me confían sus intimidades.	1	2	3	4	5
56	No me siento bien conmigo mismo(a).	1	2	3	4	5
57	Percibo cosas extrañas que los demás no ven.	1	2	3	4	5
58	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.	1	2	3	4	5
59	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.	1	2	3	4	5
60	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.	1	2	3	4	5
61	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.	1	2	3	4	5
62	Soy una persona divertida.	1	2	3	4	5
63	Soy consciente de cómo me siento.	1	2	3	4	5
64	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.	1	2	3	4	5
65	Nada me perturba.	1	2	3	4	5
66	No me entusiasman mucho mis intereses.	1	2	3	4	5
67	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.	1	2	3	4	5
68	Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mí alrededor.	1	2	3	4	5
69	Me es difícil llevarme con los demás.	1	2	3	4	5
70	Me resulta difícil aceptarme tal como soy.	1	2	3	4	5
71	Me siento como si estuvieras separado(a) de mi cuerpo.	1	2	3	4	5
72	Me importa lo que puede sucederle a los demás.	1	2	3	4	5
73	Soy impaciente.	1	2	3	4	5
74	Puedo cambiar mis viejas costumbres.	1	2	3	4	5
75	Me resulta difícil escoger la mejor solución la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.	1	2	3	4	5
76	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones,	1	2	3	4	5
77	Me deprimó.	1	2	3	4	5
78	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.	1	2	3	4	5
79	Nunca he mentado.	1	2	3	4	5
80	En general me siento motivado(a) para continuar adelante incluso cuando las cosas se ponen difíciles.	1	2	3	4	5
81	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.	1	2	3	4	5
82	Me resulta difícil decir “no” aunque tenga el deseo de hacerlo.	1	2	3	4	5
83	Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.	1	2	3	4	5
84	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.	1	2	3	4	5
85	Me siento feliz con el tipo de persona que soy.	1	2	3	4	5
86	Tengo reacciones fuertes intensas, que son difíciles de controlar.	1	2	3	4	5

87	En general me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.	1	2	3	4	5
88	Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).	1	2	3	4	5
89	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.	1	2	3	4	5
90	Soy capaz de respetar a los demás.	1	2	3	4	5
91	No estoy muy contento(a) con mi vida.	1	2	3	4	5
92	Prefiero seguir a otros a ser líder.	1	2	3	4	5
93	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.	1	2	3	4	5
94	Nunca he violado la ley.	1	2	3	4	5
95	Disfruto de las cosas que me interesan.	1	2	3	4	5
96	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.	1	2	3	4	5
97	Tiendo a exagerar.	1	2	3	4	5
98	Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas	1	2	3	4	5
99	Mantengo buenas relaciones con los demás.	1	2	3	4	5
100	Estoy contento(a) con mi cuerpo.	1	2	3	4	5
101	Soy una persona muy extraña.	1	2	3	4	5
102	Soy impulsivo(a).	1	2	3	4	5
103	Me resulta difícil cambiar mis costumbres.	1	2	3	4	5
104	Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.	1	2	3	4	5
105	Disfruto las vacaciones y los fines de semana.	1	2	3	4	5
106	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.	1	2	3	4	5
107	Tengo tendencia a depender de otros.	1	2	3	4	5
108	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.	1	2	3	4	5
109	No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.	1	2	3	4	5
110	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.	1	2	3	4	5
111	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.	1	2	3	4	5
112	Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.	1	2	3	4	5
113	Los demás opinan que soy una persona sociable.	1	2	3	4	5
114	Estoy contento (a) con la forma en que me veo.	1	2	3	4	5
115	Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.	1	2	3	4	5
116	Me es difícil describir lo que siento.	1	2	3	4	5
117	Tengo mal carácter.	1	2	3	4	5
118	Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.	1	2	3	4	5
119	Me es difícil ver sufrir a la gente.	1	2	3	4	5

120	Me gusta divertirme.	1	2	3	4	5
121	Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.	1	2	3	4	5
122	Me pongo ansioso (a).	1	2	3	4	5
123	No tengo días malos.	1	2	3	4	5
124	Intento no herir los sentimientos de los demás.	1	2	3	4	5
125	No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.	1	2	3	4	5
126	Me es difícil hacer valer mis derechos.	1	2	3	4	5
127	Me es difícil ser realista.	1	2	3	4	5
128	No mantengo relación con mis amistades.	1	2	3	4	5
129	Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).	1	2	3	4	5
130	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.	1	2	3	4	5
131	Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.	1	2	3	4	5
132	En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar.	1	2	3	4	5
133	He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.	1	2	3	4	5

Anexo B
Escala de Desempeño Profesional

INSTRUCCIONES: Esta escala es anónima. A continuación, encontrará una serie de afirmaciones le agradeceríamos nos responda utilizando la siguiente clave de respuestas:

MA	=	Muy de Acuerdo
A	=	De Acuerdo
I	=	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo
D	=	En Desacuerdo
MD	=	Muy en Desacuerdo

1	He tenido grandes progresos en mi desempeño laboral	MA	A	I	D	MD
2	Produzco una cantidad de trabajo superior a lo esperado	MA	A	I	D	MD
3	Manejo herramientas y equipos con mucha facilidad	MA	A	I	D	MD
4*	Me hace falta iniciativa para el desempeño de mis funciones	MA	A	I	D	MD
5	Coopero con las actividades y funciones de los demás	MA	A	I	D	MD
6*	Requiero ser motivado para hacer bien mi trabajo	MA	A	I	D	MD
7	Aplico mis conocimientos técnicos a mi labor diaria	MA	A	I	D	MD
8	Cumplo con las normas de bioseguridad	MA	A	I	D	MD
9	Realizo mi trabajo hasta alcanzar los resultados propuestos	MA	A	I	D	MD
10	Acepto las normas y disposiciones institucionales	MA	A	I	D	MD
11*	He faltado al trabajo durante los últimos seis meses	MA	A	I	D	MD
12	En mi trabajo me involucro emocionalmente con el paciente	MA	A	I	D	MD
13*	Soy un poco lento en el desempeño de mis funciones	MA	A	I	D	MD
14*	He dañado alguna herramienta o máquina en mi trabajo	MA	A	I	D	MD
15	He sugerido métodos de trabajo más ventajosos	MA	A	I	D	MD
16	Estoy siempre dispuesto a asumir trabajo adicional	MA	A	I	D	MD
17	Realizo mi trabajo con buena disposición	MA	A	I	D	MD

18	Tengo conocimientos de los adelantos técnicos de mi campo	MA	A	I	D	MD
19	Promuevo el cumplimiento de normas de seguridad en el trabajo	MA	A	I	D	MD
20*	Desisto de continuar mi trabajo cuando hay algún obstáculo	MA	A	I	D	MD
21	Soy muy experto en mi campo	MA	A	I	D	MD
22	Cumplo con los resultados que competen a mi puesto de trabajo	MA	A	I	D	MD
23	Mi trabajo reúne criterios de calidad y costo establecidos	MA	A	I	D	MD
24	He contribuido a mejorar la calidad del trabajo en mi sección	MA	A	I	D	MD
25*	En mi trabajo me limito a hacer lo necesario	MA	A	I	D	MD
26*	Mi rendimiento disminuye hacia el fin de la jornada	MA	A	I	D	MD
27*	Se me dificulta cumplir con mis cuotas de trabajo	MA	A	I	D	MD
28	Mi trabajo es de la mejor calidad	MA	A	I	D	MD
29	Mi productividad está dentro del margen establecido	MA	A	I	D	MD

Anexo C

Matriz de Consistencia

Título	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	VARIABLES
Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores asistenciales de la micro-red Santa Fe del Cercado del Callao	¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales de la Micro-Red Santa Fe, del Cercado del Callao?	Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales de la Micro-Red Santa Fe, del Cercado del Callao.	Existe relación positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales, de la Micro-Red Santa Fe, del Cercado del Callao.	Variable Inteligencia emocional Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Inteligencia intrapersona 1 • Inteligencia interpersona 1 • Adaptabilidad • Manejo de tensión • Estado de ánimo Variable Desempeño laboral
	Problemas específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Tipo- diseño investigación
	¿Cómo es el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores asistenciales de la Microred Santa Fe	Identificar el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores asistenciales de la Micro-Red Santa	Existen diferencias al comparar la inteligencia emocional en los trabajadores asistenciales de la	El tipo de investigación cuantitativo con diseño No Experimental correlacional

	<p>del Cercado del Callao?</p> <p>¿Cómo es el nivel de desempeño laboral en los trabajadores asistenciales de la Micro-Red Santa Fe, del Cercado del Callao?</p> <p>¿Difieren en la inteligencia emocional los trabajadores asistenciales de la Micro-Red Santa Fe, del Cercado del Callao, según sexo y grupos etarios?</p> <p>¿Difieren en el desempeño laboral los trabajadores asistenciales de la Micro-Red Santa Fe, del Cercado del Callao, según sexo y grupos etarios?</p> <p>¿Están relacionados las dimensiones de la inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores asistenciales de la Micro-Red Santa Fe, del Cercado del Callao?</p>	<p>Fe, del Cercado del Callao.</p> <p>Identificar el nivel de desempeño laboral en los trabajadores asistenciales de la Micro-Red Santa Fe, del Cercado del Callao.</p> <p>Comparar la inteligencia emocional en los trabajadores asistenciales de la Micro-Red Santa Fe, del Cercado del Callao, según sexo y grupos etarios.</p> <p>Comparar el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales de la Micro-Red Santa Fe, del Cercado del Callao, según sexo y grupos etarios.</p> <p>Identificar la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales de la Micro-Red Santa Fe, del Cercado del Callao.</p>	<p>Micro-Red Santa Fe, del Cercado del Callao, según sexo y grupos etarios.</p> <p>Existen diferencias al comparar el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales de la Micro-Red Santa Fe, del Cercado del Callao, según sexo y grupos etarios.</p> <p>Existe relación positiva entre las dimensiones de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales de la Micro-Red Santa Fe, del Cercado del Callao.</p>	
--	---	---	--	--

**Clave de respuestas de la
Escala de Desempeño**

ITEM	CLAVE	ITEM	CLAVE
01	5 4 3 2 1	16	5 4 3 2 1
02	5 4 3 2 1	17	5 4 3 2 1
03	5 4 3 2 1	18	5 4 3 2 1
04 *	1 2 3 4 5	19	5 4 3 2 1
05	5 4 3 2 1	20 *	1 2 3 4 5
06	1 2 3 4 5	21	5 4 3 2 1
07	5 4 3 2 1	22	5 4 3 2 1
08	5 4 3 2 1	23	5 4 3 2 1
09	5 4 3 2 1	24	5 4 3 2 1
10	5 4 3 2 1	25 *	1 2 3 4 5
11 *	1 2 3 4 5	26 *	1 2 3 4 5
12	5 4 3 2 1	27 *	1 2 3 4 5
13 *	1 2 3 4 5	28	5 4 3 2 1
14 *	1 2 3 4 5	29	5 4 3 2 1
15	5 4 3 2 1		

* Items negativos

Ítems por cada Sub-Escala IE

Subescalas del coeficiente emocional del Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn. Sub-

Escalas Ítems

1. Conocimiento Emocional de sí mismo +7 +9 -23 -35 -52 +63 +88 -116.
2. Seguridad -22 +37 +67 -82 +96 -111 -126
3. Autoestima +11 -24 +40 -56 -70 +85 +100 +114+129.
4. Autorrealización. +6 -21 -36 -51 -66 +81 +95 +110 -125
5. Independencia. +3 -19 -32 -48 -92 -107 -121
6. Empatía. -18 +44 +55 +61 +72 +98 +119+124.
7. Relaciones Interpersonales. -10 -23 +31 +39 +55 +62 -69 +84+99 +113 -128
8. Responsabilidad Social. +16 -30 -46 +61 +72 +76 +90 +98+104 +119
9. Solución de problemas. +1 +15 -29 +45 +60 -75 +89 -118
10. Prueba de la realidad. +8 -35 -38 -53 -68 -83 +88 -97+112 -127.
11. Flexibilidad. -14 -28 -43 -59 +74 -87 -103 -131
12. Tolerancia a la tensión. +4 +20 +33 -49 -64 +78 -93 +108 -122
13. Control de los impulsos. -13 -27 -42 -58 -73 -86 -102 -110 -117 -130
14. Felicidad. -2 -17 +31 +47 +62 -77 -91 +105+120.
15. Optimismo. +11 +20 +26 +54 +80 +106 +108 -132