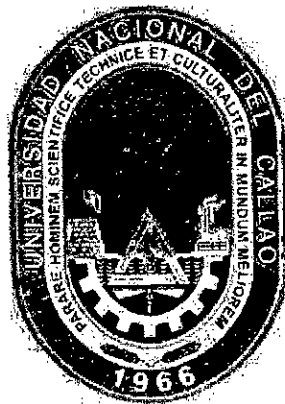


UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y
DESEMPEÑO LABORAL DEL
PROFESIONAL DE SALUD EN LOS
SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL
DEPARTAMENTO DE GINECO
OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DANIEL
ALCIDES CARRIÓN. CALLAO, 2017”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO
EN GERENCIA EN SALUD**

**ARIAS FLORES MARIA LUISA
BERNAOLA MEDINA JHONY WILLIAM**

**Callao, 2018
PERÚ**

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO:

PRESIDENTE : Dra. NANCY SUSANA CHALCO CASTILLO
SECRETARIO : Dr. HERNÁN OSCAR CORTEZ GUTIÉRREZ
VOCAL DE JURADO : Mg. CÉSAR ANGEL DURAND GONZÁLES
VOCAL DE JURADO : Dra. ANA MARÍA YAMUNAQUÉ MORALES

ASESORA: Dra. MERCEDES LULILEA FERRER MEJÍA

Nº de Libro: 01

Nº de Acta: 045 y 046

Fecha de aprobación de tesis: 3 Agosto del 2018

- Resolución de sustentación de la Unidad de Posgrado Nº 139 y
140-2018-CDUPG-FCS.- del 31 de Julio del 2018

DEDICATORIA

La presente Tesis la dedicamos a nuestras queridas familias, por su constante y abnegado apoyo, y han hecho posible que se puedan cumplir nuestros más inmediatos sueños, metas y objetivos: la de estar consolidándonos profesionalmente.

AGRADECIMIENTO

La realización de la investigación contó con el apoyo de excelentes profesionales de la Universidad Nacional del Callao, quienes supieron guiar nuestras ideas, nuestro agradecimiento permanente.

ÍNDICE

ÍNDICE.....	1
TABLAS DE CONTENIDO	5
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	11
1.1 Determinación del problema	11
1.2 Formulación de problemas	14
1.2.1 Problema general.....	14
1.2.2 Problemas específicos	14
1.3 Objetivos de la investigación	14
1.3.1 Objetivo general.....	14
1.3.2 Objetivos específicos	15
1.4 Justificación del Estudio	15
1.4.1 Justificación legal	15
1.4.2 Justificación teórica	16
1.4.3 Justificación tecnológica.....	16
1.4.4 Justificación económica.....	17
1.4.5 Justificación social.....	17
1.4.6 Justificación práctica	18
II. MARCO TEÓRICO	19
2.1 Antecedentes del estudio.....	19
2.1.1 Antecedentes Internacionales	19
2.1.2. Antecedentes nacionales	20
2.2. Marco Teórico.....	24
2.2.1 Bases epistémicas	24
La inteligencia emocional y la teoría de Jean Watson.....	27
2.2.2 Base Científica	28
2.3Definiciones de términos básicos	35

III. VARIABLES E HIPÓTESIS.....	36
3.1 Definición de las variables	36
3.2 Operacionalización de Variables	37
3.3 Hipótesis general e hipótesis específicas	39
3.3.1 Hipótesis general	39
3.3.2 Hipótesis específicas	39
IV. METODOLOGÍA	41
4.1. Tipo de investigación	41
4.2 Diseño de la investigación	41
4.3 Población y muestra	42
4.3.1 Área de estudio	42
4.3.2 Criterios de Inclusión	42
4.3.3 Criterios de Exclusión.....	43
4.3.4 Muestra	43
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
4.5 Procedimientos de recolección de datos	47
4.6 Procesamiento estadístico y análisis de datos	47
V. RESULTADOS.....	48
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	60
6.1 Contrastación de hipótesis con los resultados	60
6.1.1 Prueba de Hipótesis 1	60
6.1.2 Prueba de Hipótesis 2	62
6.1.3 Prueba de Hipótesis 3	64
6.1.4 Prueba de Hipótesis 4	66
6.1.5 Prueba de Hipótesis 5	68
6.1.6 Prueba de hipótesis 6.....	70
6.2 Contrastación de resultados con otros estudios similares	73
VII. CONCLUSIONES.....	79
VIII. RECOMENDACIONES	80
IX. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	81
ANEXOS.....	86

Anexo 1. Matriz de Consistencia	87
Anexo 2. Inteligencia emocional - test de baron ice.....	89
Anexo 3. Desempeño laboral	92
Anexo 4. Consentimiento informado.....	93
Anexo 5. Escala de puntuación de inteligencia emocional	94
Anexo 6. Escala de puntuación de desempeño.....	95
Anexo 7. Frecuencia de ítems con mayor predominio en la inteligencia emocional según dimensiones servicios de hospitalización del departamento de ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión – 2017.....	96
Anexo 8. Frecuencia de ítems con mayor predominio en nivel de desempeño laboral según dimensiones servicios de hospitalización del departamento de ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión – 2017.....	97
Anexo 9. Nivel de inteligencia emocional en sus diferentes dimensiones del profesional de salud que labora en los servicios de hospitalización del departamento de ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao- 2017	98
Anexo 10. Desempeño laboral según dimensión del profesional de salud que labora en los servicios de hospitalización del departamento de ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión – 2017	99
Anexo 11. Nivel de inteligencia emocional según profesión servicios de hospitalización del departamento de ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión – 2017.....	100
Anexo 12. Nivel de inteligencia emocional según género, servicios de hospitalización del departamento de ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión – 2017.....	101

Anexo.13. Desempeño laboral según genero servicios de hospitalización del departamento de ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión – 2017.....	102
Anexo14. Desempeño laboral según profesión servicios de hospitalización del departamento de ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión – 2017.....	103
Anexo 15. Validación del instrumento por expertos.....	104
Anexo 16. Autorización del Proyecto de Investigación	105

TABLAS DE CONTENIDO

Tabla 4. 1 Población de estudio.....	44
Tabla 4. 2 Puntajes de la Inteligencia Emocional.....	46
Tabla 4. 3 Puntaje del Desempeño.....	46
Tabla 5. 1 Relación entre componente intrapersonal y desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de hospitalización del departamento de ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao 2017.....	48
Tabla 5. 2 Relación entre el componente interpersonal y desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de hospitalización del departamento de ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao. – 2017.....	50
Tabla 5. 3 Relación entre el componente adaptabilidad y desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de hospitalización del departamento de ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao. – 2017.....	52
Tabla 5. 4 Relación entre el componente manejo de estrés y desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de hospitalización del departamento de GINECOBSTETRICIA del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao. – 2017.....	54
Tabla 5. 5 Relación entre el componente estado de ánimo y desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de hospitalización del departamento de GINECOBSTETRICIA del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao – 2017.....	56
Tabla 5. 6 Relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de hospitalización d el departamento de ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao – 2017.....	58

Tabla 6. 1 Contrastación 1	61
Tabla 6. 2. Contrastación 2.....	63
Tabla 6. 3. Contrastación 3.....	65
Tabla 6. 4 Contrastación 4.....	67
Tabla 6. 5 Contrastación 5.....	69
Tabla 6. 6 Contrastación 6.....	71

TABLA DE GRÁFICOS

Gráfico 5. 1 Relación entre componente intrapersonal y desempeño laboral del profesional de salud del departamento de ginecobstetricia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión - Callao 2017.....	49
Gráfico 5. 2 Relación entre el componente interpersonal y desempeño laboral del profesional que labora en los servicios del departamento de ginecobstetricia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión - 2017	51
Gráfico 5. 3 Relación entre el componente adaptabilidad y desempeño laboral del profesional de salud que labora en el servicio del departamento de ginecobstetricia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión - 2017	53
Gráfico 5. 4 Relación entre el componente manejo de estrés y desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de hospitalización del departamento de ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao – 2017.....	55
Gráfico 5. 5 Relación entre el componente estado de ánimo y desempeño laboral en los servicios de hospitalización del departamento de ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión – 2017.....	57
Gráfico 5. 6 Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral del profesional que labora en los servicios de hospitalización del departamento de ginecobstetricia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao – 2017	59

Gráfico 6. 1 Contrastación 1.....	61
Gráfico 6. 2 Contrastación 2	63
Gráfico 6. 3. Contrastación 3	65
Gráfico 6. 4. Contrastación 4	67
Gráfico 6. 5. Contrastación 5	69
Gráfico 6. 6 Contrastación 6	71

RESUMEN

Esta investigación planteó como objetivo relacionar la inteligencia emocional y el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao. Cuya hipótesis general fue la inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los profesionales de salud. El tipo de estudio fue cuantitativo correlacional, prospectivo; de diseño no experimental, transversal. Con una muestra de 54 profesionales de salud, se empleó el muestreo probabilístico aleatorio simple, utilizándose el Test de Bar-on y un cuestionario para medir el desempeño laboral. Los resultados mostraron que el 35% presentan desempeño laboral regular y poseen una inteligencia emocional medio y el 3% de los profesionales de la salud con desempeño laboral bueno tienen alto componente estado de ánimo. La aplicación del coeficiente Rho de Spearman, comprobó la hipótesis general con un nivel de significancia del 95%, observándose una correlación positiva, $r=0,609$ y $p=0,000$, los resultados muestran que el 37.0% de profesionales de la salud presentaron un desempeño laboral regular con inteligencia emocional media mientras que 20.4% desempeño laboral bueno y alta inteligencia emocional. Similares estudios como: FLEISCHHACKER PÉREZ. I. (2014) sobre Inteligencia Emocional y Productividad Laboral, comprobó que el nivel de IE es normal y esto fortalece su desempeño dentro de la empresa (10).

Se concluyó este trabajo que: La inteligencia emocional está relacionada significativamente, con el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao.

Palabras clave: Inteligencia emocional, desempeño laboral.

ABSTRACT

This research aimed to relate the emotional intelligence and work performance of the health professional who works in the Hospitalization services of the Department of Gynecology of the Daniel Alcides Carrión Callao Hospital. Whose general hypothesis was emotional intelligence is significantly related to the work performance of health professionals. The type of study was quantitative, correlational, prospective; of non-experimental, transversal design. With a sample of 54 health professionals, simple random probabilistic sampling was used, using the Bar-on Test and a questionnaire to measure work performance. The results showed that 35% have regular work performance and have an average emotional intelligence and 3% of health professionals with good work performance have high component mood. The application of the Rho coefficient of Spearman, verified the general hypothesis with a level of significance of 95%, observing a positive correlation, $r = 0.609$ and $p = 0.000$, the results show that 37.0% of health professionals presented a regular work performance with average emotional intelligence while 20.4% good work performance and high emotional intelligence. Similar studies as: FLEISCHHACKER PÉREZ. I. (2014) on Emotional Intelligence and Labor Productivity, verified that the level of EI is normal and this strengthens its performance within the company (10).

This work was concluded that: Emotional intelligence is significantly related to the work performance of the health professional who works in the Hospitalization services of the Department of Gynecology of the Daniel Alcides Carrión Callao Hospital

Keywords: Emotional intelligence, job performance.

I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Determinación del problema

Gracias a la globalización se pueden observar a nivel mundial los cambios constantes en los servicios de salud; como implementación de nuevos sistemas de salud, programas de atención a la población más vulnerable, diversas estrategias sanitarias, así como, deficiencias operativas en los diferentes niveles de atención. Por lo que se requieren de un profesional de la salud con un nivel de energía positiva, identificado institucionalmente y profesionalmente, compromisos propios de un gerente líder. Pero ¿cómo enfrenta el profesional de la salud estos retos, cuando su trabajo está lleno de variables, que afectan de alguna forma el rendimiento del trabajo diario? (1).

Si diariamente el profesional está expuesto a situaciones desagradables y molestas, muchas de las cuales son aún hoy en día temas tabúes para la sociedad actual, como es el sufrimiento y la muerte. Por lo que se tiene en cuenta lo descrito por López quien hace referencia a Smith, el profesional tiene que modificar o suprimir sus propios sentimientos para conseguir que los pacientes se sientan cuidados y seguros, independientemente de lo que él sienta. Es entonces cuando se produce una diferencia entre las emociones sentidas y las expuestas al exterior, lo que implica un gasto extra de fuerza y energía, llamado trabajo emocional, de manera que mientras más intensa sea la emoción a la que se tienen que enfrentar, más duro será el trabajo emocional que se realice.

La dificultad para que este esfuerzo extra se considere trabajo radica en que el profesional ofrece algo que normalmente no está asociado con su propio trabajo. Muchas veces se oye a un profesional de la salud decir que, mientras habla con un paciente, deja la conversación porque tiene que hacer algo de trabajo (físico), para así justificar su empleo. Ambas labores requieren esfuerzo, y por tanto deben ser considerados como trabajo (2).

Por lo que cabe mencionar que esta sobrecarga laboral y emocional se ve reflejada en las elevadas estadísticas internacionales, donde el estrés laboral es el segundo problema de salud, relacionado con el trabajo, siendo el más frecuente en Europa, seguido de los trastornos musculoesqueléticos y donde se consideran que el 50% y 60% de todos los días de trabajo perdidos se pueden atribuir al estrés laboral. Una reciente encuesta europea llevada a cabo por EU-OSHA revela que las causas de las enfermedades laborales más habitualmente fueron la reorganización del trabajo o la precariedad laboral 72% de los encuestados, las largas jornadas laborales o una excesiva carga de trabajo 66% y sentirse intimidado o acosado en el trabajo 59%, la misma encuesta reveló que alrededor de 4 de cada 10 trabajadores, creen que el estrés no se gestiona adecuadamente en su lugar de trabajo. Por lo general las bajas relacionadas con el estrés tienden a ser más prolongadas que las derivadas de otras causas así mismo según datos de EUROSTAT, a lo largo de un período de nueve años el 28 % de los trabajadores europeos afirmó estar expuesto a riesgos psicosociales que afectaban a su bienestar mental y desempeño laboral (3).

Visto esto desde la parte social y económica, más de 300 millones de personas en el mundo padecen depresión, un trastorno que es la vital causa de discapacidad. Además, muchas de ellas sufren también síntomas de ansiedad. Según un reciente estudio dirigido por la OMS, los trastornos por depresión y por ansiedad cuestan a la economía mundial US\$ 1 billón anual en pérdida de productividad. Un estudio del International Business Report (IBR) de Grant Thornton sugiere que los principales países con leader nivel de estrés en general son: China con 76% México con 74%, Turquía con 72% Vietnam con 72% Grecia con 68% (4).

Datos similares se evidencia en el Perú donde el 58% de los peruanos sufre de estrés y solo un 8% de los peruanos vive relajado y sin estrés.

Los principales factores son los problemas económicos y los de salud. Según la última encuesta del Instituto Integración, realizada a 2,200 personas en 19 departamentos del Perú, refiere que seis de cada diez peruanos señalan que su vida ha sido estresante en el último año (5).

Realidad nada ajena por la que atraviesa el profesional de salud, debido a la falta de evaluación o monitoreo psicológico permanente, esta área se encuentra comprometida y en graves riesgos pues las instituciones prestadoras de la salud se encuentran más enfocadas en la producción y no en el buen desempeño laboral, este último caracterizado por profesionales competentes con bases científicas, éticas, análisis crítico, entre otros. Y si se tiene en cuenta lo mencionado por Vargas Sandoval, en el que es importante manejar las emociones porque de ellas dependen el resultado final con menos cansancio, menos síntomas de enfermedad, mejor comunicación, se lograra la verdadera meta, reflejada en un mejor manejo de las necesidades del paciente con buen desempeño y una gran satisfacción laboral.

En el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, los servicios de Hospitalización de Ginecobstetricia no es ajeno a esta realidad, más aun cuando está regida no performance a normas de salud sino también por normas institucionales, realidad que se observa en los profesional siendo poco comunicativos, desmotivados, con escaso compromiso institucional, al dialogar con ellos refieren sentirse agotados, fastidiadas por la cantidad de trabajo, los turnos y el poco reconocimiento salarial e institucional, estos últimos los llevan a trabajar en otros lugares, ausentismo e incumplimiento con algunas funciones.

El presente estudio pretende dar respuesta a la siguiente interrogante de investigación:

1.2 Formulación de problemas

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Dpto. de Ginecobstetricia del HNDA Callao 2017?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Existe relación entre el componente intrapersonal y el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Dpto. de Ginecobstetricia del HNDA Callao 2017?
- ¿Existe relación entre el componente interpersonal y el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Dpto. de Ginecobstetricia del HNDA Callao 2017?
- ¿Existe relación entre el componente adaptabilidad y el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Dpto. de Ginecobstetricia del HNDA Callao 2017?
- ¿Existe relación entre el componente manejo del estrés y el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Dpto. de Ginecobstetricia del HNDA Callao 2017?
- ¿Existe relación entre el componente estado de ánimo y el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Dpto. de Ginecobstetricia del HNDA Callao 2017?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Relacionar la inteligencia emocional y el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Dpto. de Ginecobstetricia del HNDA Callao 2017.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación entre el componente intrapersonal y el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Dpto. de Ginecología y Obstetricia del HNSA Callao 2017.
- Determinar la relación entre el componente interpersonal y el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Dpto. de Ginecología y Obstetricia del HNSA Callao 2017.
- Determinar la relación entre el componente adaptabilidad y el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Dpto. de Ginecología y Obstetricia del HNSA Callao 2017.
- Determinar la relación entre el componente manejo del estrés y el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Dpto. de Ginecología y Obstetricia del HNSA Callao 2017.
- Determinar la relación entre el componente estado de ánimo y el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Dpto. de Ginecología y Obstetricia del HNSA Callao 2017.

1.4 Justificación del Estudio

1.4.1 Justificación legal

El estudio busca tener un ambiente y análisis más claro de la situación por la que atraviesan los profesionales de la salud, en su centro de trabajo, teniendo en cuenta y amparados por la ley de seguridad y salud en el trabajo LEY N° 29783, en el Principio de Protección, donde señala que los

trabajadores tienen derecho a que el Estado y los empleadores aseguren condiciones de trabajo dignas que les garanticen un estado de vida saludable, física, mental y socialmente, en forma continua y que dichas condiciones deben ser desarrolladas en un ambiente seguro y saludable, que estas, sean compatibles con el bienestar y la dignidad de los trabajadores y ofrezcan posibilidades reales para el logro de los objetivos personales de los trabajadores, siendo así se asegura un buen desempeño laboral y clientes satisfechos (6).

1.4.2 Justificación teórica

Este estudio busca tener en cuenta que los seres humanos somos seres adaptativos, y tenemos la capacidad de adaptarse y crear cambios en el ambiente, los profesionales de la Salud se desempeñan en ámbitos tan variantes con pacientes de diferentes diagnósticos, por ello es que deben desarrollar una buena comunicación y manejo de sus emociones, y si se cuenta con una evaluación oportuna y periódica esta generará un mayor grado de armonía entre mente, cuerpo y alma, que engendre procesos de autoconocimiento, respeto a uno mismo, autocuración y autocuidados. Watson sostiene que este objetivo se alcanza mediante el proceso de asistencia de persona a persona y de las transacciones que dicho proceso genera (7).

1.4.3 Justificación tecnológica

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), señala las causas particulares del estrés laboral ansiedad, irritabilidad, etc., son el exceso o escasez de trabajo, horarios estrictos o inflexibles, inseguridad laboral, malas relaciones con los compañeros y falta de apoyo por parte de la familia entre otros.

Por lo que contar con estudios e instrumentos que nos ayuden a la identificación precoz y monitoreo de estos problemas, servirán de mucha

utilidad para poder realizar una intervención precoz tomar mejores decisiones, evitando el ausentismo laboral y logrando brindar un mejor servicio.

1.4.4 Justificación económica

Contar con profesionales ecuánimes emocional, física, social, profesionalmente, etc., es de gran aporte institucional pues se evita las deserciones, inasistencia laboral ya que la falta de dotación del personal en los servicios se torna en un gran problema para los jefes, por eso las instituciones prestadoras de salud deben salvaguardar a sus trabajadores brindando buenos ambientes laborales, evaluaciones de salud periódicas, sin dejar de lado el aspecto económico, este último muchas veces es el generador de una sobre exigencia laboral y emocional situación que puede tener graves consecuencias negativas para la salud mental e institucional.

1.4.5 Justificación social

El riesgo del estrés, síndrome de Burnout, depresión, estrés, etc., representa para la salud de las personas, en especial del profesional de salud, que se encuentra al cuidado de la salud de la sociedad, hace necesario abordarlo desde un marco integral de promoción de la salud mental, como política pública en el Perú. En el 2015, el presupuesto asignado a salud mental equivale a 0.6% del presupuesto total de salud; cifra menor al 2.82% y 1.53% que se registran a nivel mundial y americano, respectivamente.

Cabe rescatar, que no por ser personal de salud se está libre de padecer alguna enfermedad por lo contrario se está un grave riesgo ya que estas desempeñan una labor de alta tensión.

1.4.6 Justificación práctica

Los profesionales que trabajan en Salud, cuyos principios están basados en disciplinas diversas, como las Ciencias Biológicas y Ciencias Sociales, en donde su misión es proporcionar el máximo bienestar al individuo, familia y comunidad, así como del fomento y promoción de estilos de vida saludables, requiere una gran preparación el profesional, para poder asumir este reto.

Por lo que la presente Tesis contribuirá a su identificación, así como la gestión y liderazgo dentro de las instituciones de salud, maximizando la eficiencia, ya que la atención hospitalaria es un bien, que requiere de grandes inversiones con buenos gestores que cumplan los objetivos planificados a través de la eficiencia (1)

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio

2.1.1 Antecedentes Internacionales

SANCHEZ APOLO Blanca, en Ecuador, en el año 2017, en su trabajo de investigación titulado “Efectos de las condiciones psicosociales en el desempeño laboral del personal profesional de enfermería del Hospital General Teófilo Dávila”; encontró como resultados que el personal de enfermería que permanecer en contacto con el dolor, sufrimiento el 14,51% (62 enfermeras) presentan cansancio emocional. En lo que se refiere a la despersonalización que es la consecuencia directa del agotamiento emocional; los resultados obtenidos a la aplicación del test Maslach en la población en estudio, el 17,74% presentan riesgo de despersonalización, afectando más al género femenino, la realización personal el 98,38% tiene un nivel alto, lo que indica que no está afectada esta dimensión; en el desarrollo de las actividades del proceso de atención de enfermería, el 100% de los usuarios indica respeto a su intimidad, el 86,15 % ha sentido seguridad con los cuidados recibidos, así como el 89% están satisfechos con la información recibida a lo largo de su hospitalización por parte del personal de enfermería. (8)

MATA PEÓN E, GARCÍA MAÑANA M, GRACIA CORBATO T, AVANZAS FERNÁNDEZ S, en España, en el año 2017, realizaron la investigación “Inteligencia Emocional en el personal de enfermería”, en su estudio trabajaron con 112 (65,8%) cuestionarios, con un alto grado de conocimiento previo del concepto IE (90,2% en mujeres y 82,6% en hombres). respecto a la dimensión AE las mujeres tienen un nivel bajo de atención (57,2% presta poca atención) frente a los hombres (39,1% presta poca atención). No observaron diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones de la IE y el sexo, la categoría profesional y los años de profesión. Concluyendo que la IE no está relacionada con los

factores socio laborales estudiados (sexo, categoría profesional y años de profesión), si bien se observan mayores porcentajes de baja atención emocional en las mujeres. El que un 90,2% en mujeres y un 82,6% en hombres sepan lo que es la IE, demuestra que es un tema de interés para los profesionales de la Enfermería. (9)

FLEISCHHACKER PÉREZ. I, en Guatemala, en el año 2014 en su tesis titulada “Inteligencia Emocional y Productividad Laboral” estudio realizado con el personal de salud del Centro de Diagnóstico por Imágenes, Policlínica Guatemala. Tuvo por objetivo determinar la influencia de la inteligencia emocional en la productividad laboral. Como Material y Métodos se utilizó el diseño descriptivo, y mediante dos escalas de Likert se reconoció el nivel de inteligencia emocional y el nivel de productividad. Se comprobó que el nivel de inteligencia emocional que manejan los colaboradores es normal y esto fortalece su desempeño dentro de la empresa **Concluyendo:** Que los colaboradores de la clínica son productivos, ya que cuentan con diferentes habilidades como autoconciencia, autocontrol, automotivación, empatía y habilidades sociales, que forman parte de la inteligencia emocional. (10)

2.1.2. Antecedentes nacionales

MONGE DI NATALE J, en el año 2015, realizó el estudio “Calidad de las relaciones interpersonales y su relación con el nivel de desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia Lima Perú”, con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral entre profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia. El presente estudio es de tipo cuantitativo, método descriptivo correlacional de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 45 profesionales de enfermería. La técnica fue la entrevista y el instrumento el cuestionario.

Los resultados fueron: En relación a la calidad de las relaciones interpersonales del 100% (45) de enfermeras (os) 55.6 % (25) tiene relaciones interpersonales eficiente y 44.4%(20) deficiente. Respecto al desempeño laboral del 100% (45), 40%(18) tiene un buen desempeño laboral; 35.6% (16) regular y 24.4% (11) mal desempeño laboral. Según el coeficiente de correlación Rho de Spearman ($Rho=0.313$), Concluye: Que existe correlación positiva entre las variables relaciones interpersonales y desempeño laboral; aceptando la hipótesis de estudio. (11)

DÁVILA CHÁVEZ, G; QUISPE RIVASPLATA, R; VILCA ZORRILLA, E, en el año 2015, en su trabajo de investigación “Nivel de Inteligencia emocional del profesional de Enfermería y la calidad del cuidado percibido por los pacientes del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao”, tuvo como objetivo relacionar el nivel de inteligencia emocional del profesional de enfermería y la calidad de cuidado percibida por los pacientes, la hipótesis planteada fue que existe una relación entre ambas variables. La investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo, prospectivo correlacional de corte transversal. La población de estudio estuvo constituida por 20 enfermeras y 20 pacientes, a los cuales se les aplico dos instrumentos: el test de Bar-on y un cuestionario, respectivamente, teniendo como resultado un nivel de inteligencia emocional medio (70%) y una calidad de cuidado regular (60%). Concluyendo que existe una relación entre el nivel de inteligencia emocional y la calidad de cuidado percibido por los pacientes.(12)

MARQUINA LUJÁN R, en el año 2014, realizó la investigación “Inteligencia Emocional y Calidad de Vida en Personal de Salud de cuatro Hospitales del Sector Público de Lima”, con el objetivo de determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la calidad de vida en personal de salud de cuatro hospitales del Sector Público de Lima. Respecto a Material y Método. Fue un estudio de diseño no experimental,

de tipo correlacional con alcances descriptivos, comparativos y explicativos. Fue realizado en una muestra representativa de 352 profesionales de la salud con más de tres años de experiencia dedicada a las instituciones del Ministerio de Salud. Se utilizó el Inventario del Coeficiente Emocional de Baron (ICE) y la Escala de Calidad de Vida de Olson & Barnes, dando como Resultados: Que existe dependencia significativa entre las variables estudiadas. Aquellos que presentan menores índices de inteligencia emocional se asocian con aquellos que tienen menor calidad de vida y los que tienen mejores niveles de inteligencia emocional mostraron buena calidad de vida. Concluyendo: El desarrollo de la inteligencia emocional contribuye a la adecuada interpretación de los eventos que se nos presentan en la vida diaria, lo cual nos permite contribuir en la mejora de nuestra calidad de vida.(13)

LACTAYO DE LA TORRE C, en el año 2012, en su investigación “Nivel de Inteligencia Emocional del Profesional de Enfermería, Hospital De Emergencia José Casimiro Ulloa – Perú”, teniendo como objetivo determinar el nivel de inteligencia emocional de las enfermeras del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa. Es un estudio cuantitativo descriptivo, prospectivo de corte transversal, en una población de 84 enfermeras asistenciales y una muestra de 68 enfermeras que reunieron los criterios de selección, En los resultados de los 5 componentes de la inteligencia emocional hubo predominio de puntajes promedio teniendo en el componente intrapersonal con un 72% seguido muy de cerca del componente adaptabilidad con un 63% y el componente interpersonal 62%. Con respecto al componente del estado de ánimo general se aprecia que el 58% presenta un estado promedio pero el 29% presenta puntaje bajo . Finalmente cabe mencionar que el 44% de los profesionales presenta un nivel promedio respecto al manejo del estrés y el 29% un bajo nivel en el manejo del estrés. Concluyendo: que el personal de enfermería tiene una adecuada relación enfermera paciente, pero esta se

ve influenciada por diferentes factor extrínsecos e intrínsecos, por lo que al no manejar niveles altos de IE puede verse afectado en forma negativa la relación enfermera-paciente y/o con su equipo de trabajo. (14)

YABAR BORNAZ K, en el año 2016, en su estudio titulado "Niveles de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el Personal de Salud Administrativo de la micro red La Molina – Cieneguilla" presento por Resultados: Del total de encuestados de Personal de Salud Administrativo, frente a un nivel bajo de inteligencia emocional, el 12.3% considera que el nivel de desempeño laboral es bajo, mientras que un 12.3% considera que es de nivel medio y un 0% considera de nivel alto la relación entre ambas variables, frente a un nivel medio de inteligencia emocional, el 9.2% lo considera como nivel bajo el desempeño laboral del Personal de Salud Administrativo en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, el 46.2% como nivel medio y un 10.8% es de nivel alto la relación entre ambas variables, frente a un nivel alto del factor interpersonal el 0% considera como nivel bajo de desempeño laboral, el 9.2% como nivel medio y un 0% considera de nivel alto la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. (15)

CONDORI PEREZ N, en el año 2017, realizó la tesis "Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca. Universidad Privada La Unión". Presento como Conclusión: a un nivel de significancia del 5%, existe correlación positiva directa y significativa ($r = .434$) entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en los profesionales de Enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca -2017 llegando a la conclusión que la inteligencia emocional influye de manera directa en la satisfacción personal. (16)

2.2. Marco Teórico

2.2.1 Bases epistémicas

Inteligencia emocional

Los seres humanos somos entes integrados que constituyen un suprasistema dinámico, formado por muchos subsistemas perfectamente coordinados por lo que el manejo de la Inteligencia Emocional toma gran preponderancia pues ésta se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. La Inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas. (17)

Modelos de inteligencia

Según Soto en el 2001 (citado por Fleischhacker) refiere que en los seres humanos existen dos mentes, una racional y la otra emocional, los cuales son complementarios y necesarios. (10)

A) Modelo racional

La mente racional, es la que piensa, es consciente, reflexiva, analiza las situaciones, es más exacta, pausada, necesita calma y de datos. Los verbos que se relacionan con este tipo de mente son, examinar, revisar, reflexionar, decidir razonadamente. El modelo racional está orientado a las empresas cuyas principales decisiones se formulan más al atender a sus valores que a sus habilidades analíticas y destrezas numéricas. Cuando se presenta un problema complejo, la mayoría de la gente responde en reducir el problema a un nivel que pueda ser entendido.

¿Cómo funciona la racionalidad limitada en un individuo típico? Cuando identifica el problema comienza a buscar alternativas y criterios que se transforman en opciones, que la persona estudia para tomar una decisión. Elige la mejor alternativa que satisfaga su criterio para que sea la más óptima. En las escuelas de administración se les enseña a los directivos

profesionales capacitados a que ellos pueden gestionar cualquier situación, al tener como principal dominio el enfoque numérico.

Este enfoque de la gestión no dice qué han aprendido las empresas que destacan; no enseña a amar a los clientes; no se instruye a los líderes en la importancia fundamental de hacer del hombre ganador; no indica lo importante que es para el trabajador identificarse con su labor cuando se le da el derecho a decidir. El enfoque racional se olvida de estas cosas.

Ser racional significa sensato, lógico, razonable, una conclusión que nace de un planteamiento correcto del problema, pero este término ha tenido un significado estrecho en el análisis empresarial, se busca la respuesta correcta, pero se olvida del recurso humano. En el Japón el sorprendente historial de productividad es simplemente humana, lealtad, compromiso mediante una capacidad eficaz, identificación personal con el éxito de la empresa y más sencillo aún, la relación humana entre el trabajador y su supervisor. Un alto ejecutivo japonés explica, somos muy diferentes del resto del mundo.

Nuestro único recurso natural es el trabajo inalcanzable de nuestro pueblo. Una institución bien dirigida se basa en que cada empleado se le utiliza en el máximo grado de su capacidad creadora y productiva. Es probable que la falta de interés de las personas en las empresas del mundo se deba sólo al interés por depender excesivamente de la habilidad financiera o de instrumentos para eliminar riesgos.

B) Modelo emocional

La mente emocional está marcada por las decisiones que se toman rápidamente, que muchas veces suelen ser confusas para la persona, pero acertadas, que conllevan a una sensación de seguridad, ilógicas a la mente racional. En este tipo de actuación de la mente emocional, el hecho de sentir precede al pensamiento y a las emociones propias de este

primer impulso rápido son aquellas que tienen que ver con la supervivencia, el miedo, ira o rabia.

Para ilustrar el modelo emocional, se presenta el ejemplo del ejecutivo que comprometió su corporación en una importante inversión para construir una nueva planta en Barcelona, a quien se le presentó un análisis extensivo de las cinco posibles localizaciones para su planta, desarrolladas por una firma consultora que contrató. Se le indicó que la tercera opción de cinco presentadas era la correcta, pero al consultar el informe con sumo cuidado, pese a la recomendación de la consultora, sintió que los números no decían toda la historia y faltaban datos. Así que intuitivamente sintió que Barcelona podría ser la mejor opción a largo plazo.

La toma intuitiva (emocional) de decisiones, como la utilizada por el ejecutivo, se ha tomado con respeto. Los expertos ya no asumen que usar la intuición para tomar decisiones sea irracional o ineficaz. ¿Qué quiere decir una toma intuitiva de decisiones? Es un proceso inconsciente creado de la experiencia.

La capacidad intuitiva no se refiere a una fugaz inspiración, es una capacidad humana que opera constantemente en la vida cotidiana y que ha sido tratado en los estudios de creatividad. El tema de la emoción en la toma de decisiones (intuitiva) empezó a alcanzar importancia en el plano empresarial en los últimos veinte años. Es impensable que un alto ejecutivo reconociera que la mayor parte de sus decisiones estratégicas que requerían urgencia fueran intuitivas.

Una revista de negocios internacional publicó una encuesta que señalaba que más de 95% de los altos ejecutivos reconocían que sus decisiones dinámicas e importantes se habían tomado intuitivamente. (7)

2.3 Bases teóricas

La teórica en enfermería Hildegarde Peplau hace énfasis del cuidado de enfermería psicodinámica, para ello se debe comprender nuestra conducta para poder ayudar a los demás, y así aplicar los principios de las relaciones humanas a los problemas que surgen en todos los niveles de experiencia, demandando en el campo de la enfermería un importante proceso interpersonal y terapéutico ya que el rasgo fundamental de la enfermera es el cuidado. (5)

La inteligencia emocional y la teoría de Jean Watson

Filosofía y Ciencia de la asistencia, aplicadas por el personal de Enfermería al arte del cuidado conforma una estrategia en la que la investigación puede apoyar la práctica, incrementando los beneficios para la disciplina y los pacientes en general, sustentando la experiencia clínica de cada profesional y permitiendo mejorar la toma de decisiones.

Hay una serie de habilidades que el personal de Enfermería, en su diario quehacer, le resultan imprescindibles: el autocontrol, el entusiasmo, la automotivación, la empatía, etc.; la presencia de las mismas facilita alinear recursos anímicos que propician mayor habilidad en la resolución de problemas, en fomentar relaciones interpersonales armoniosas, aumentando así habilidades sociales; lo que ayuda a potenciar el rendimiento laboral y generar defensas para la reacción positiva a la tensión y al stress.

Argumentos como los anteriores son reafirmados por teóricas de enfermería como Jean Watson, que refirió: el objetivo de la enfermería consiste en facilitar la consecución por la persona de un mayor grado de armonía entre mente, cuerpo y alma, que engendre procesos de autoconocimiento, respeto a uno mismo, autocuración y autocuidados.

Watson sostiene que este objetivo se alcanza a través del proceso de asistencia de persona a persona y de las transacciones que dicho proceso genera. (18)

2.2.2 Base Científica

La inteligencia emocional

A) Concepto.

Goleman define Inteligencia Emocional como “la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos al trabajar con otros, plantea que es “un sentimiento que afecta a los propios pensamientos, estados psicológicos, estados biológicos y voluntad de acción”. (Goleman, 2014) (17)

La inteligencia emocional, es el conjunto de capacidades que nos permite resolver problemas relacionados con las emociones: nuestras emociones (inteligencia intrapersonal) y las de los demás (inteligencia interpersonal). De la misma forma que por mucho tiempo se consideró que la única inteligencia era la académica (cociente intelectual), también se tendió a reducir el pensamiento al pensamiento propio del hemisferio lógico (pensamiento racional, abstracto, verbal). Pero ese es sólo un modo de pensamiento (hemisferio izquierdo).

Las emociones son una de las facetas de ese proceso, una parte tan integral del mismo como el pensamiento lógico, lineal y verbal del hemisferio izquierdo. De la misma manera no pensamos sólo con un único hemisferio, sino con los dos, ambos son necesarios, tampoco nos limitamos a procesar la información, sino que además la sentimos (16).

B) Medición: Modelo Multifactorial de Bar – On

Bar-on (2000) define una conceptualización multifactorial de la inteligencia emocional, conformada por los siguientes componentes:

componentes factorial interpersonales, componentes factoriales intrapersonales, componentes factoriales de adaptabilidad, componentes factoriales del manejo del estrés, componentes factoriales del estado del ánimo y motivación (estado de ánimo general).

B.1) Componentes:

Componentes intrapersonales

- Conocimiento emocional de sí mismo: Es la capacidad que muestra el individuo de reconocer sus propios sentimientos y diferenciarlos.
- Seguridad: Es la capacidad que tiene el individuo de expresar sus sentimientos, creencias, pensamientos y defender sus derechos.
- Autoestima: Es la capacidad que muestra el individuo de aceptarse y respetarse a sí mismo como una persona básicamente buena.
- Autorrealización: Es la capacidad que tiene la persona para desarrollar sus habilidades potenciales.
- Independencia: Es la capacidad para guiarse y controlarse así mismo en su forma de pensar y actuar

Componentes interpersonales

- Relaciones interpersonales: Implica la capacidad de establecer y mantener relaciones mutuamente satisfactorias.
- Responsabilidad social: Es la capacidad de demostrarse a sí mismo como un miembro colaborador, cooperador y constructivo en su grupo social.
- Empatía: Es la capacidad que muestra el individuo de ser consciente, entender y aprender los sentimientos de los demás.

Componentes de adaptabilidad

- Solución de problemas: Es la capacidad de identificar y definir los problemas, así como generar y aplicar potencialmente las soluciones efectivas.

- Prueba de la realidad: Es la capacidad que demuestra el individuo de evaluar la correspondencia entre lo que experimenta y lo que objetivamente existe.
- Flexibilidad: Es la capacidad que demuestra una persona para adecuar sus propias emociones, pensamientos y comportamientos a las distintas situaciones y condiciones cambiantes.

Componentes del manejo de la tensión o estrés

- Tolerancia a la tensión: Es la capacidad de resistir a las circunstancias adversas y a las situaciones llenas de tensión sin desmoronarse, enfrentando activa y positivamente la tensión.
- Control de los impulsos: Es la capacidad que muestra el individuo para resistir o controlar un impulso, arranque o tentación de actuar.

Componentes del estado de ánimo general

- Felicidad: Es la capacidad de sentirse satisfecho con su propia vida, disfrutar de sí mismo y de otros.
- Optimismo: Es la capacidad de encontrar el lado más provechoso de la vida y mantener una vida activa y positiva, aún en la adversidad (17).

Desempeño Laboral

A) Definición

El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad.

Sobre la base de esta definición se plantea que el desempeño laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas. Chiavenato (19), expone que el desempeño es la "eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran

labor y satisfacción laboral". En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar los resultados y los cambios sin precedentes que están dando las organizaciones.

Palaci plantea que: "El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo". (20)

El desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

B) Elementos del desempeño laboral

En el área organizacional se ha estudiado lo relacionado al desempeño laboral, infiriéndose que el mismo depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

Davis y Newtrons (21), conceptualizan las siguientes capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo,

estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

Al respecto, Chiavenato (19) expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación:

B.1) Dimensiones

- **Dimensiones actitudinales:** Son los elementos predispuestos a obrar, percibir, pensar y sentir en relación a los objetos personales e institucionales llevando al desempeño eficazmente, siendo caracterizado por; disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización.
- **Dimensiones operativas:** Reside en la capacidad o habilidad para realizar algún trabajo, con base científica dinamizando las actividades para el logro de objetivos siendo esto caracterizado por conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.
- Es así que Benavides en el 2002, al definir el desempeño lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Donde las competencias son "comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas. (22)

B.2) Elementos del desempeño laboral

- **Calidad del trabajo:** Mide la profesionalidad, exactitud, limpieza, frecuencia de error, y el esmero que caracteriza el servicio prestado por el evaluado en el cumplimiento de normas técnicas, procedimientos e instrucciones relacionadas con la actividad laboral que desempeña.
- **Disciplina laboral:** Mide el comportamiento del evaluado en cuanto al aprovechamiento de la jornada laboral.
- **Iniciativa y creatividad:** Mide el grado de independencia con que el trabajador aporta ideas, criterios nuevos en su puesto de trabajo, forma de enfrentar situaciones no rutinarias e incorporación de mejoras al trabajo.
- **Superación personal:** Mide el cumplimiento por parte del trabajador de las acciones de capacitación y desarrollo profesional que le han sido programadas, al igual que los resultados alcanzados en las mismas.
- **Cumplimiento del plan de trabajo:** Mide el cumplimiento de las tareas que se le han sido asignadas al evaluado en tiempo, de forma cualitativa y cuantitativamente, a partir de los conocimientos, acciones y funciones a ejecutar en el puesto de trabajo.

C) Evaluación del Desempeño Laboral

Es un proceso de gestión de recursos humanos desarrollado al ejecutar programas, sistemas y métodos que permitan apreciar el desenvolvimiento de los trabajadores en la ejecución de sus tareas, responsabilidades y en su conducta social observada dentro de la organización.

D) Importancia de la evaluación del desempeño laboral

- a) Asegurar que la organización logre sus objetivos oportuna y adecuadamente.

- b) Diseñar mejoras con la finalidad de mantener y/o elevar los niveles de calidad y productividad en la organización, propiciando la productividad individual o grupal de los trabajadores.
- c) Planificar y desarrollar acciones correctivas que se traducen en la ejecución de programas de capacitación o entrenamiento a los trabajadores que lo requieran, en decisiones de rotación de cargos, otorgamiento de promociones o ascensos, si los resultados son favorables. Del mismo modo, coadyuva para la preparación y capacitación al personal de jefatura, a fin de permitirles mejorar en los niveles de supervisión, motivación, comunicación y trabajo en equipo.
- d) Asegurar que los trabajadores conozcan las funciones de su cargo y estén calificados para desempeñarlo con éxito.
- e) Que el trabajador conozca sus deficiencias y limitaciones a fin de que pueda superarlas.
- f) Establecer sistemas de recompensa e incentivos laborales.
- g) Establecer o replantear las políticas de gestión de personal que estén siendo inadecuadas.
- h) Evaluar el proceso de selección. (11)

La evaluación del desempeño laboral es parte estrategia e indispensable en la gestión de las personas en las organizaciones, siendo especialmente relevante en situaciones de crisis económica como la que actualmente atraviesa nuestro país, es así que la evaluación del desempeño cumple un doble papel en las organizaciones. Por un lado, contribuye a la mejora de las organizaciones al facilitar el logro de las metas organizacionales de eficacia, eficiencia y transparencia, ya que, entre otros aspectos, permite rediseñar los puestos de trabajo, planificar los planes de formación y los procesos de selección, o tomar decisiones sobre la política de promociones e incentivos y por otro lado, incide en la motivación de los trabajadores a través de la participación de los mismos en el proceso, a través de la retroalimentación recibida respecto a su

desempeño, que les permite mejorarlo, ser reconocidos y recompensados. (13) (12)

2.3 Definiciones de términos básicos

Las emociones: Son los estados anímicos que manifiestan una gran actividad orgánica, que refleja en los comportamientos externos e internos

La inteligencia: está formada por un conjunto de variables como la atención, la capacidad de observación, la memoria, el aprendizaje, las habilidades sociales, etc., que le permiten enfrentarse al mundo diariamente.

La autenticidad: La capacidad de ser consiente de nuestros sentimientos o de ser reales frente a los demás.

El respeto: Estado de separación del otro aceptándolo de forma incondicional y un deseo continuo de comprender o sentir empatía por el otro.

Asertivo: Es una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir o perjudicar

III. VARIABLES E HIPÓTESIS

3.1 Definición de las variables

Variable 1

Inteligencia emocional

Conjunto de capacidades que nos permite resolver problemas relacionados con las emociones: nuestras emociones (inteligencia intrapersonal) y las de los demás (inteligencia interpersonal).

Variable 2

Desempeño laboral

Es el comportamiento o conducta real del trabajador para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo

3.2 Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Valor Final
Inteligencia emocional	La Inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo, tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental, etc. Ellas configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social	Componente interpersonal	Consiste en tener habilidad para relacionarse y entender a otras personas	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Manejo de relaciones • Responsabilidad social 	<p>Bajo=133-246</p> <p>Medio=247-370</p> <p>Alto=371- 665</p>
		Componente Intrapersonal	Tener la habilidad de entenderse así mismo (profesional de salud) siendo consciente de las fortalezas y debilidades para el logro de metas permitiendo reflexionar y controlar los pensamientos y sentimientos.	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de sí mismo • Asertividad • Autoconcepto • Autorealización • Independencia 	
		Componente de adaptabilidad	Proceso a través del cual el profesional de salud asimila una nueva forma de supervivencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Solución de problemas • Prueba de la realidad • Flexibilidad 	
		Componente del manejo del estrés	Se adapta a nuevas situaciones y busca formas de interrelación, la adaptación al medio, lo que requiere un cambio y un aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> • Tolerancia • Control de los impulsos 	
		Componente del estado de ánimo general	Habilidad que tiene el profesional de salud para controlar sus emociones en situaciones críticas	<ul style="list-style-type: none"> • Felicidad • Optimismo 	

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Valor Final
Variable 2 Desempeño laboral	Es el comportamiento o conducta real del trabajador para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo	Dimensiones actitudinales	Son los elementos predispuestos a obrar, percibir, pensar y sentir en relación a los objetos personales e institucionales llevando al desempeño eficazmente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disciplina ▪ Actitud ▪ Cooperativa ▪ Iniciativa ▪ Responsabilidad ▪ Presentación personal ▪ Creatividad ▪ Capacidad de realización 	Bajo= 62 - 66 Medio=67- 87 Alto=88 - 104
		Dimensiones operativas	Reside en la capacidad o habilidad para realizar algún trabajo, con base científica dinamizando las actividades para el logro de objetivos.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimiento del trabajo ▪ Calidad ▪ Cantidad ▪ Exactitud ▪ Trabajo en equipo ▪ Liderazgo 	

3.3 Hipótesis general e hipótesis específicas

3.3.1 Hipótesis general

La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los profesionales de salud que laboran en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión.

3.3.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

El componente intrapersonal se relaciona significativamente con el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao.

Hipótesis específica 2

El componente interpersonal se relaciona significativamente con el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao.

Hipótesis específica 3

El componente de adaptabilidad se relaciona significativamente con el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao.

Hipótesis específica 4

El componente del manejo del estrés se relaciona significativamente con el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao.

Hipótesis específica 5

El componente del estado de ánimo se relaciona significativamente con el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo de investigación

El tipo de estudio aplicado fue de tipo cuantitativo correlacional, prospectivo.

Según el tiempo: El presente estudio fue de tipo prospectivo, Porque según la ocurrencia de los hechos se tomaron los datos del estudio en un momento determinado y fueron analizados en el futuro.

Según el control que tiene el investigador es Correlacional, porque Identificó la relación que existe entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral del profesional de salud.

Según el periodo y secuencia: transversal. Porque en un solo momento se midieron los niveles de la inteligencia emocional y desempeño laboral

No experimental: Porque se observaron los hechos tal y cual se dieron, para luego describirlo y analizarlos. (24)

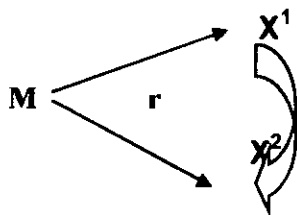
4.2 Diseño de la investigación

El diseño de investigación fue no experimental y transversal.

No experimental: porque no se manipuló las variables de estudio.

Transversal: Porque en un solo momento se midieron la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los profesionales de salud que laboran en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión.

El estudio aplicado es de tipo cuantitativo correlacional, cuyo diseño es:



Donde:

M = Muestra

X_1 = Inteligencia emocional.

X_2 = Desempeño laboral.

r = Grado de relación entre ambas variables

4.3 Población y muestra

Población de Profesionales de salud: La población estuvo constituida por 60 Profesionales de la Salud (Médicos, Enfermeros, Obstetras) que laboran en el servicio de Hospitalización del Departamento de Ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao en turnos rotativos, donde:

n: Tamaño de la muestra

N: Población total = 60

4.3.1 Área de estudio

El estudio fue desarrollado en el Hospital Daniel Alcides Carrión Callao ubicado en la Av. Guardia Chalaca 2171 entidad de III nivel que brinda atención a la población en general. Dicho estudio se llevó a cabo en los servicios de hospitalización del Departamento de Ginecobstetricia, donde se atienden a las mujeres en edad reproductiva, gestantes y aquellas que presentan alteraciones propias de la mujer y que demandan, diversas intervenciones por patologías.

4.3.2 Criterios de Inclusión

Profesionales de la salud:

- Profesionales de Salud (Médicos, Enfermeros, Obstetras) que deseen participar de la investigación previo consentimiento informado.
- Profesionales de Salud (Médicos, Enfermeros, Obstetras) que laboran en el área asistencial

4.3.3 Criterios de Exclusión

Profesionales de la salud:

- Profesionales de la salud que se encuentren haciendo pasantía o estén de apoyo.
- Profesionales de la salud que laboran en el área administrativa
- Profesionales de la salud que se encuentren de permiso, descanso médico o vacaciones.

4.3.4 Muestra

Estuvo constituida por los profesionales de salud que reunieron los criterios de inclusión donde se utilizó del muestreo probabilístico aleatorio simple para una proporción muestral con una población conocida.

$$n = \frac{z^2 p_e q_e}{E^2}$$

Si se conoce N, continuar.

$$n_f = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

Siendo:

p: Es el número de profesionales de salud con inteligencia emocional baja y poca productividad laboral

q: Es el número de profesionales de salud con inteligencia emocional alta y buena productividad laboral (q: 1-p)

E: Dimensión de Error (0.05)

Z: Nivel de Confianza (1.96)

n: Tamaño de la muestra

N: Población total = 60

Reemplazando:

$$n: \frac{(1.96)^2 \times (0.5 \times 0.5)}{(0.05)^2}$$

$$Nf: \frac{384.16}{1 + \frac{384.16}{60}}$$

$$n: \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$Nf: \frac{384.16}{1 + 6.40} = \frac{384.16}{7} = 54$$

Total: 54 Profesionales de la salud

El tamaño de la muestra fue de 54 profesionales de la salud. Para la fijación proporcional se tiene la expresión

$$\frac{n}{N} = \frac{54}{60} \quad \text{Por lo que el factor es } 0.9$$

Haciendo uso del muestreo estratificado la muestra quedó distribuida de la siguiente manera:

**Tabla 4. 1
Población de estudio**

Profesionales	Nº de profesionales (N)	Factor de proporcionalidad	Redondeando Muestra (n)
Médicos	25	0.9 x 25	23
Enfermeras	12	0.9 x 12	11
Obstetras	23	0.9x 23	20
TOTAL		TOTAL	54

Fuente: Elaboración propia

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta, y como instrumentos los cuestionarios (anexo N° 2 y N°3), los que fueron tomados teniendo en cuenta los objetivos de estudio conteniendo interrogantes relacionadas inteligencia emocional y desempeño laboral.

Así; el test de Bar-on que fue adaptado a la realidad peruana por Nelly Ugarriza y Liz Pajares en el año 2002. Este inventario mide diversas habilidades y competencias que constituyen las características centrales de la inteligencia emocional. Contiene 60 preguntas distribuidas en 5 escalas: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés, estado de ánimo en general e Impresión positiva (Anexo 2). Las respuestas del BarOn ICE: se recogen en una escala de cuatro categorías que oscilan desde las categorías "1 = rara vez" a "4 = casi siempre". La adaptación y estandarización peruana del BarOn ICE: NA, tuvo lugar en Lima en el año 2002, tiene uso en la educación, clínico, jurídico medico laboral e investigación. Contando con tres tipos de confiabilidad: consistencia interna, media de las correlaciones íter-ítem y el error estándar de medición/predicción. La consistencia interna será medida por el alfa de Cronbach cuyo índice oscila entre 0.60 y 0.80 para casi todas las escalas. (25)

1= Rara vez

2= Muy rara vez

3= Siempre

4 = Casi siempre

Obteniendo el puntaje respectivo de: (Anexo 4)

Tabla 4. 2

Puntajes de la Inteligencia Emocional

Inteligencia Emocional	Puntaje
Bajo	132 – 165
Medio	166– 180
Alto	181 – 193

Fuente: Elaboración propia

Para la evaluación del desempeño laboral se utilizó el cuestionario que consta de 22 preguntas cerradas de opciones múltiple elaborado por Monge Di Natale, Jessica Del Carmen en 2016 en Perú UNMSM. (20)

Con alternativas de respuesta en la siguiente modalidad:

- Nunca =1 A veces = 2 Siempre =3

Valores finales (Anexo5)

Tabla 4.3

Puntaje del Desempeño

Desempeño	Puntaje
Malo	36 –45
Regular	46 – 49
Bueno	50 – 54

Fuente: Elaboración propia

Este último instrumento fue validado a través del juicio de 10 expertos del área cuyas opiniones y sugerencias sirvieron para realizar las modificaciones y correcciones de los ítems, donde los resultados de la evaluación, fueron analizados con la prueba de concordancia de la prueba binomial obteniéndose como resultado con un valor $p < 0.05$ indicando que el instrumento es válido (anexo 3). Ya que los ítems fueron reformulados para su mejor evaluación

4.5 Procedimientos de recolección de datos

Una vez validado el instrumento se solicitó la carta de presentación a la Universidad Nacional del Callao para ser llevado al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao con todos los requisitos que establece esta institución. Contando con la autorización, se coordinó con las jefaturas de médicos, enfermeras y Obstetras, para luego ingresar y presentar los instrumentos y aclarar dudas al Profesional de Salud.

Una vez explicado las razones y aclarado dudas del estudio se les entrego la hoja de consentimiento informado (Anexo 4) y los instrumentos como no tiene un tiempo de duración exacta este fue recogido en un promedio de 48 horas. Finalmente se tabulo y procesaron los datos según lo planificado. Respecto a la evaluación del desempeño laboral este fue evaluado por las jefaturas de los servicios respectivos. Finalmente se tabulo y proceso los datos según lo planificado.

4.6 Procesamiento estadístico y análisis de datos

Una vez recolectado los datos, estos fueron procesados utilizando el programa estadístico SPSS19, donde se realizó el análisis de la estadística descriptiva de porcentajes y proporciones, para la relación de las variables se utilizó de la estadística inferencial aplicándose el coeficiente de correlación de Spearman, para determinar la relación de las variables finalmente los resultados fueron presentados en tablas y gráficos.

V. RESULTADOS

Tabla 5. 1

Relación entre componente intrapersonal y desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de hospitalización del departamento de ginecología del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao 2017

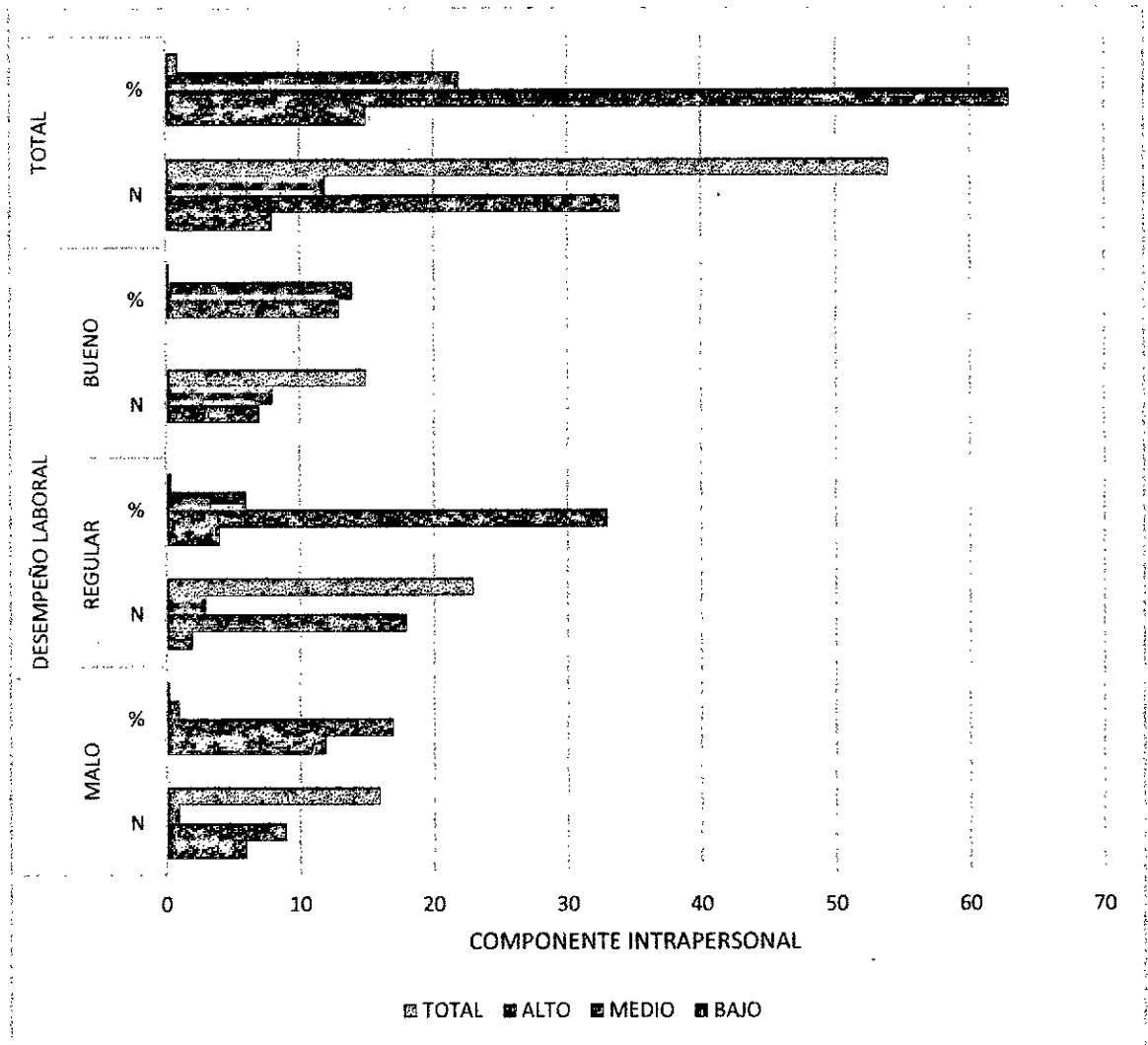
COMPONENTE INTRAPERSONAL	DESEMPEÑO LABORAL						TOTAL	
	MALO		REGULAR		BUENO		N	%
	N	%	N	%	N	%		
BAJO	6	12%	2	4%	0	0%	8	15%
MEDIO	9	17%	18	33%	7	13%	34	63%
ALTO	1	1%	3	6%	8	14%	12	22%
TOTAL	16	30%	23	43%	15	27%	54	100%

Fuente: Resultados de aplicar: test de BARON ICE y Desempeño Laboral, a la población de estudio-DGO-HNDAC-2017.

En el tabla 5.1 se observa que del personal de salud presenta 33% desempeño laboral regular y poseen un componente intrapersonal medio, y 14% posee desempeño laboral bueno teniendo componente intrapersonal alto.

Gráfico 5. 1

Relación entre componente intrapersonal y desempeño laboral del profesional de salud del departamento de ginecobstetricia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión - Callao 2017



Fuente: Resultados de aplicar: test de BARON ICE y Desempeño Laboral, a la población de estudio-DGO-HNDAC-2017.

Tabla 5. 2

Relación entre el componente interpersonal y desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de hospitalización del departamento de ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao. – 2017

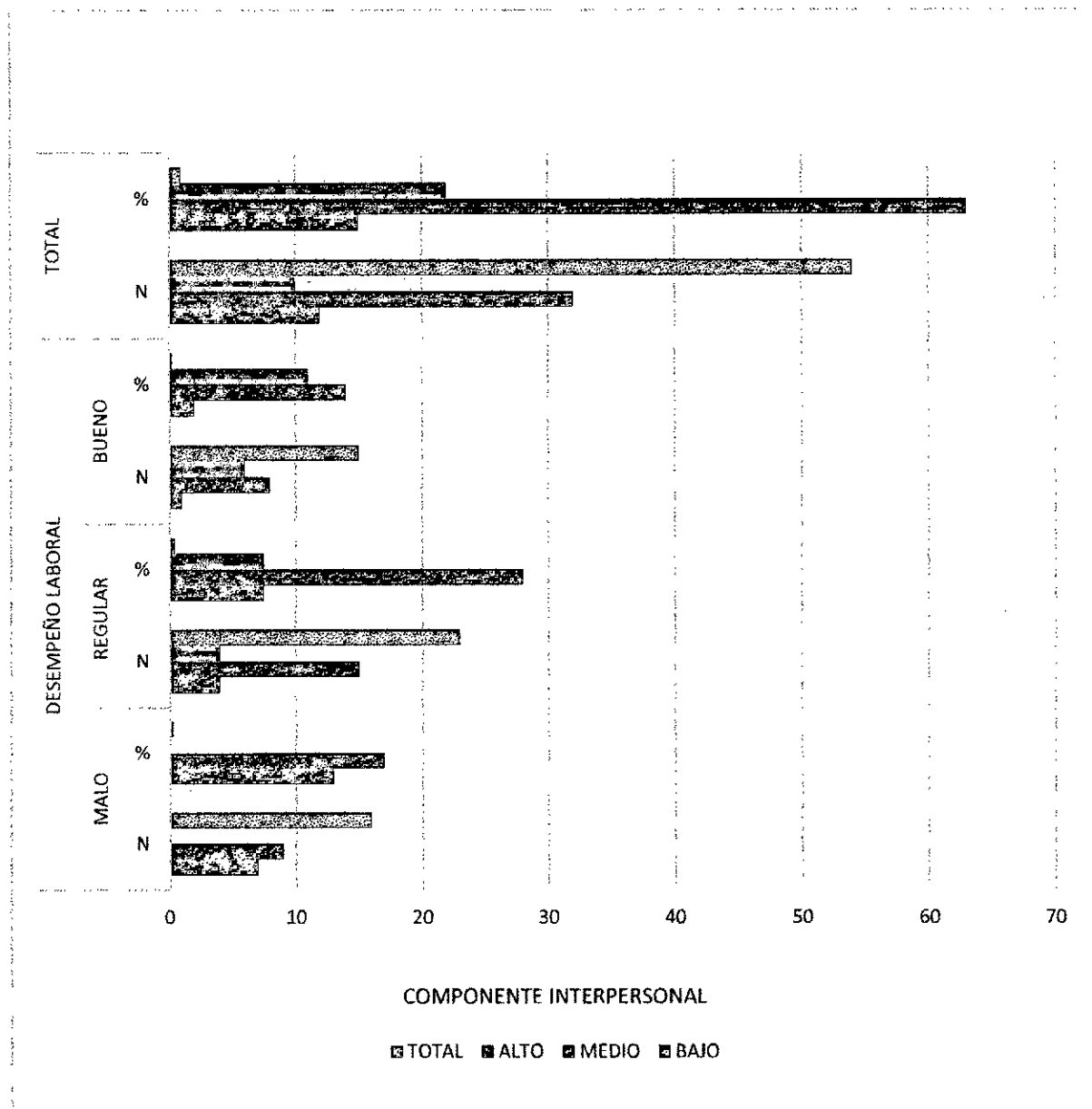
COMPONENTE INTERPERSONAL	DESEMPEÑO LABORAL						TOTAL	
	MALO		REGULAR		BUENO		N	%
	N	%	N	%	N	%		
BAJO	7	13%	4	7.5%	1	2%	12	15%
MEDIO	9	17%	15	28%	8	14%	32	63%
ALTO	0	0%	4	7.5%	6	11%	10	22%
TOTAL	16	30%	23	43%	15	27%	54	100%

Fuente: Resultados de aplicar: test de BARON ICE y Desempeño Laboral, a la población de estudio-DGO-HNDAC-2017

En el Tabla 5.2 El componente interpersonal fue medio con un desempeño laboral regular 28%, y el 11% con desempeño laboral bueno tienen componente interpersonal alto.

Gráfico 5. 2

Relación entre el componente interpersonal y desempeño laboral del profesional que labora en los servicios del departamento de ginecología del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – 2017



Fuente: Resultados de aplicar: test de BARON ICE y Desempeño Laboral, a la población de estudio-DGO-HNDAC-2017

Tabla 5.3

Relación entre el componente adaptabilidad y desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de hospitalización del departamento de ginecología del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao. – 2017

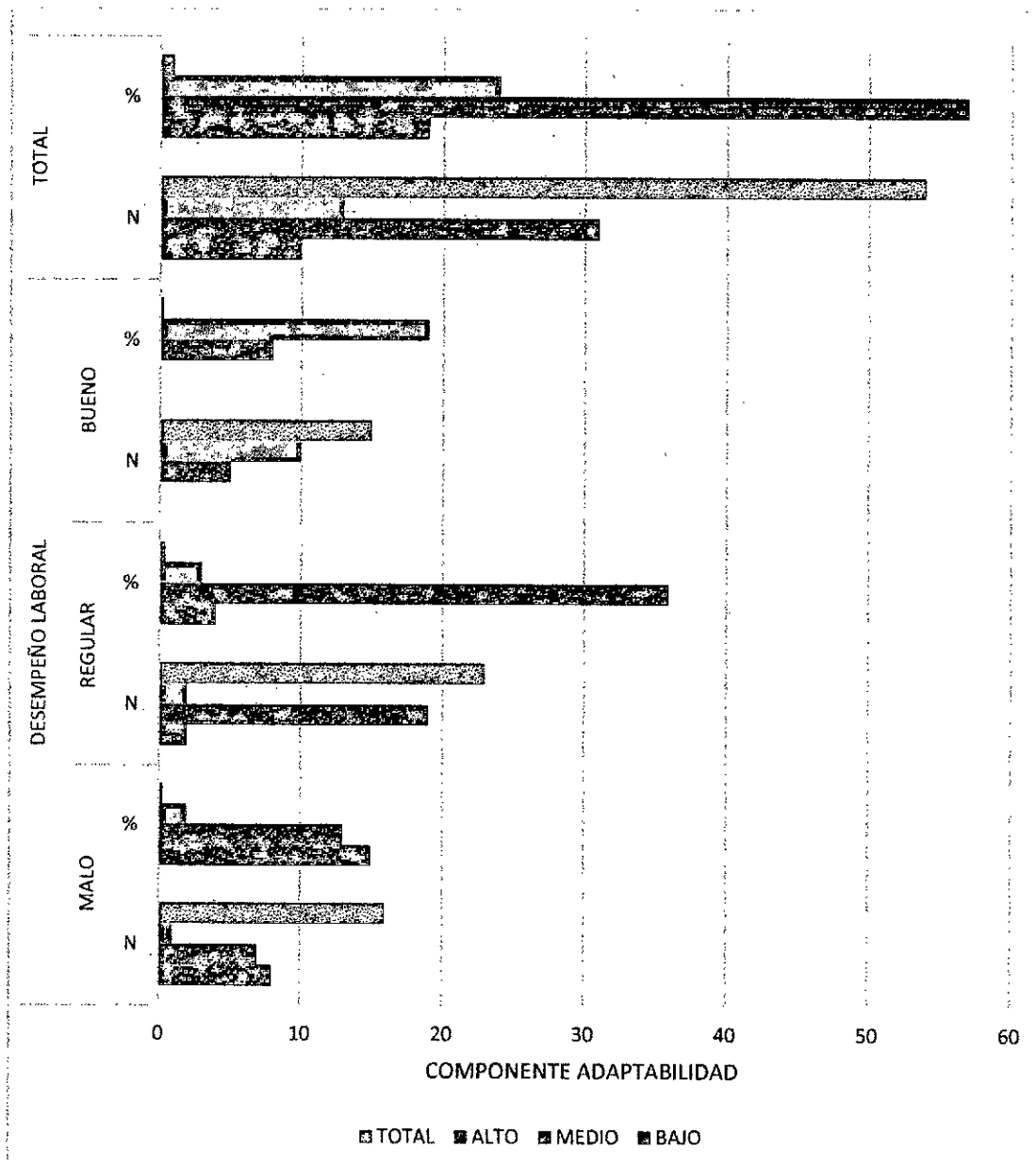
COMPONENTE ADAPTABILIDAD	DESEMPEÑO LABORAL						TOTAL	
	MALO		REGULAR		BUENO		N	%
	N	%	N	%	N	%		
BAJO	8	15%	2	4%	0	0%	10	19%
MEDIO	7	13%	19	36%	5	8%	31	57%
ALTO	1	2%	2	3%	10	19%	13	24%
TOTAL	16	30%	23	43%	15	27%	54	100%

Fuente: Resultados de aplicar: test de BARON ICE y Desempeño Laboral, a la población de estudio-DGO-HNDAC-2017

En el Tabla 5.3 se observa 36% presenta desempeño laboral regular y poseen componente de adaptabilidad medio, y el 19% con desempeño laboral bueno tienen componente de adaptabilidad alto.

Gráfico 5. 3

Relación entre el componente adaptabilidad y desempeño laboral del profesional de salud que labora en el servicio del departamento de ginecología del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – 2017



Fuente: Resultados de aplicar: test de BARON ICE y Desempeño Laboral, a la población de estudio-DGO-HNDAC-2017

Tabla 5. 4

Relación entre el componente manejo de estrés y desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de hospitalización del departamento de ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao. – 2017

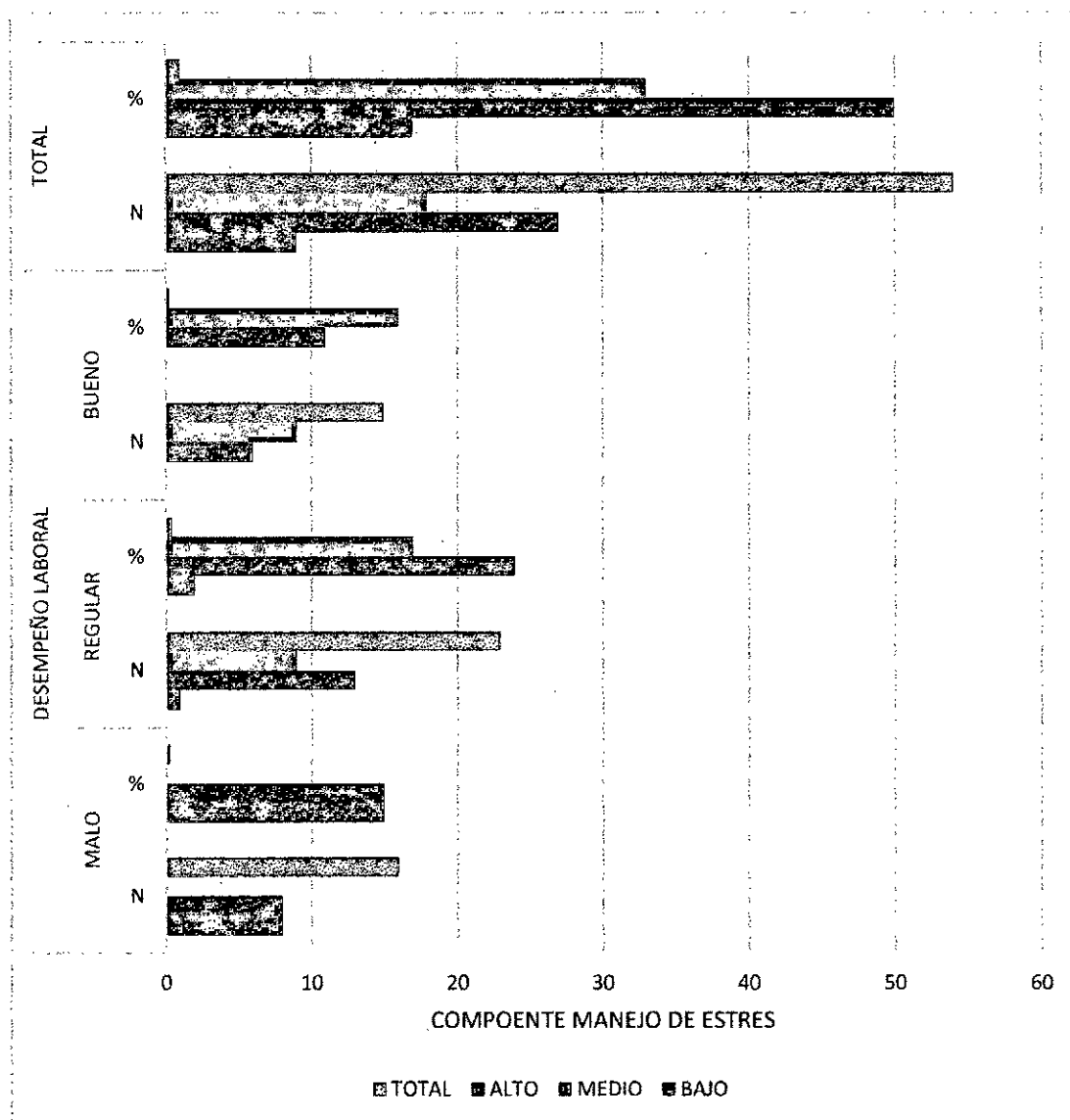
COMPONENTE MANEJO DE ESTRÉS	DESEMPEÑO LABORAL						TOTAL	
	MALO		REGULAR		BUENO		N	%
	N	%	N	%	N	%		
BAJO	8	15%	1	2%	0	0%	9	17%
MEDIO	8	15%	13	24%	6	11%	27	50%
ALTO	0	0%	9	17%	9	16%	18	33%
TOTAL	16	30%	23	43%	15	27%	54	100%

Fuente: Resultados de aplicar: test de BARON ICE y Desempeño Laboral, a la población de estudio-DGO-HNDAC-2017

En el Tabla 5.4 El componente de manejo de estrés fue medio con un desempeño laboral regular encontrándose, en 24%, además el 16% con desempeño laboral bueno tienen componente de manejo de estrés alto.

Gráfico 5. 4

Relación entre el componente manejo de estrés y desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de hospitalización del departamento de ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao – 2017



Fuente: Resultados de aplicar: test de BARON ICE y Desempeño Laboral, a la población de estudio-DGO-HNDAC-2017

Tabla 5. 5

Relación entre el componente estado de ánimo y desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de hospitalización del departamento de ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao – 2017

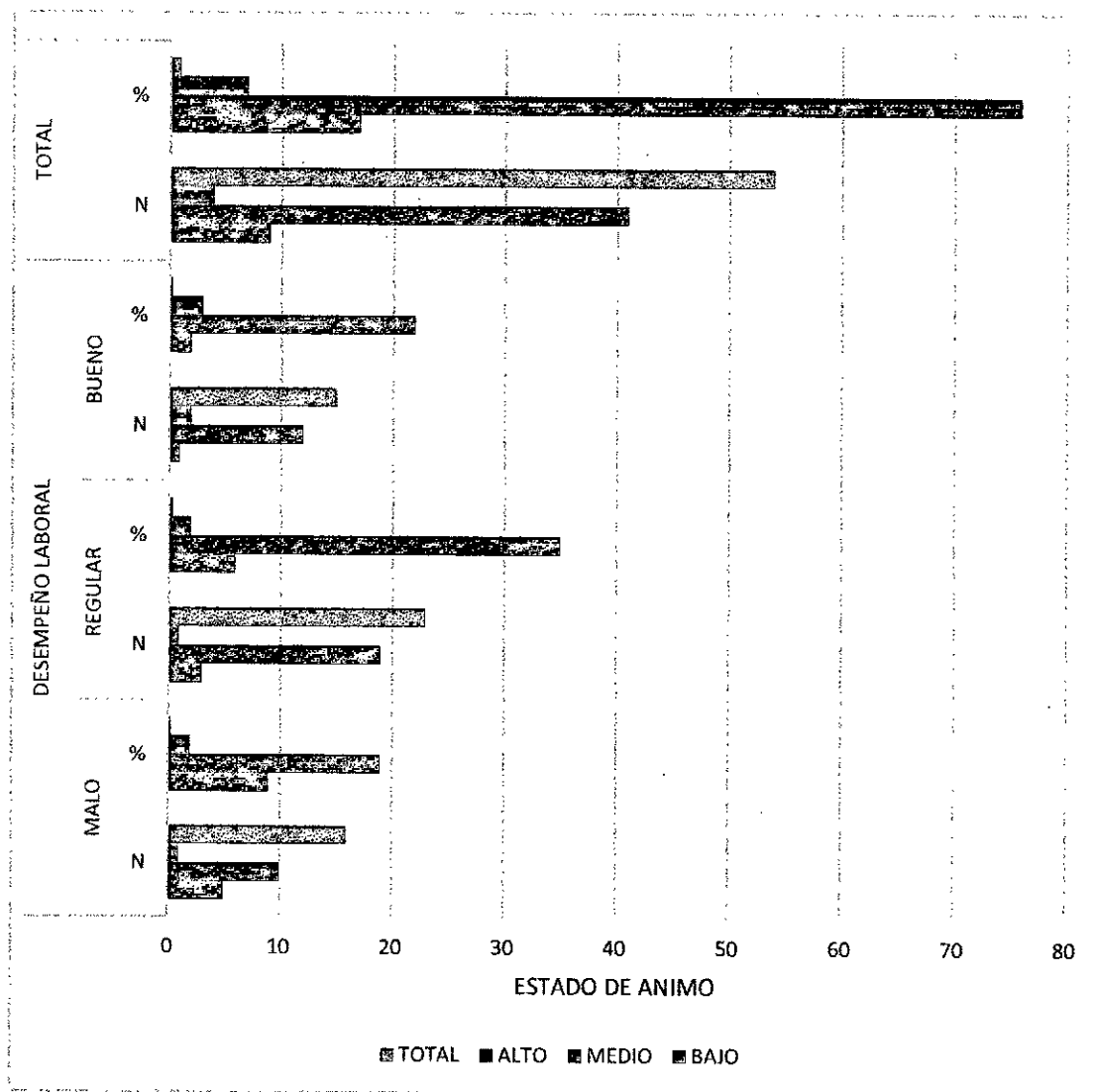
COMPONENTE ESTADO DE ANIMO	DESEMPEÑO LABORAL						TOTAL	
	MALO		REGULAR		BUENO		N	%
	N	%	N	%	N	%		
BAJO	5	9%	3	6%	1	2%	9	17%
MEDIO	10	19%	19	35%	12	22%	41	76%
ALTO	1	2%	1	2%	2	3%	4	7%
TOTAL	16	30%	23	43%	15	27%	54	100%

Fuente: Resultados de aplicar: test de BARON ICE y Desempeño Laboral, a la población de estudio-DGO-HNDAC-2017

En el Tabla 5.5 el 35% presentan desempeño laboral regular y poseen una inteligencia emocional medio, así el 3% con desempeño laboral bueno tienen alto componente estado de ánimo.

Gráfico 5. 5

Relación entre el componente estado de ánimo y desempeño laboral en los servicios de hospitalización del departamento de ginecología del Hospital Daniel Alcides Carrión – 2017



Fuente: Resultados de aplicar: test de BARON ICE y Desempeño Laboral, a la población de estudio-DGO-HNDAC-2017.

Tabla 5. 6

Relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de hospitalización del departamento de ginecología del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao – 2017

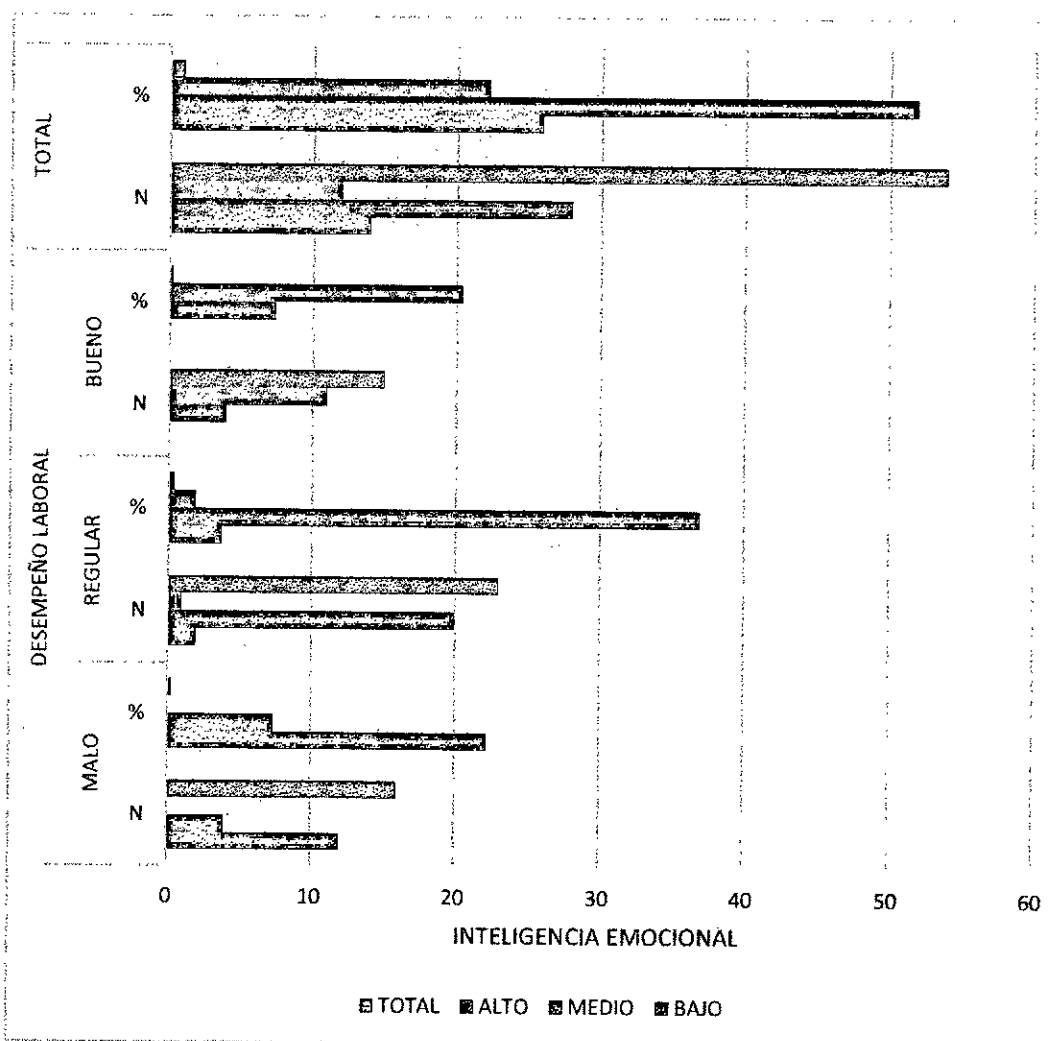
INTELIGENCIA EMOCIONAL	DESEMPEÑO LABORAL						TOTAL	
	MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
BAJO	12	22.2%	2	3.7%	0	0.0%	14	25.9%
MEDIO	4	7.4%	20	37.0%	4	7.4%	28	51.9%
ALTO	0	0%	1	1.9%	11	20.4%	12	22.2%
TOTAL	16	29.6%	23	42.6%	15	27.8%	54	100%

Fuente: Resultados de aplicar: test de BARON ICE y Desempeño Laboral, a la población de estudio-DGO-HNDAC-2017

En el Tabla 5.6 se observa a la inteligencia emocional medio con un desempeño laboral regular encontrándose en 37.0%, y 20.4% con desempeño laboral bueno tienen una alta inteligencia emocional.

Gráfico 5. 6

Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral del profesional que labora en los servicios de hospitalización del departamento de ginecología del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao – 2017



Fuente: Resultados de aplicar: test de BARON ICE y Desempeño Laboral, a la población de estudio-DGO-HNDAC-2017

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 Contrastación de hipótesis con los resultados

6.1.1 Prueba de Hipótesis 1

Paso 1: Formulación de Hipótesis

H1: El componente intrapersonal está relacionado con el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao.

Ho: El componente intrapersonal no está relacionado con el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao.

Paso 2: Nivel de significación

$\alpha = 0.05$

Paso 3: Selección de la prueba estadística:

Coefficiente de correlación de Spearman

Paso 4: Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor p es menor de 0.05

Paso 5: Cálculo de la prueba:

Gráfico 6. 1
Contrastación 1

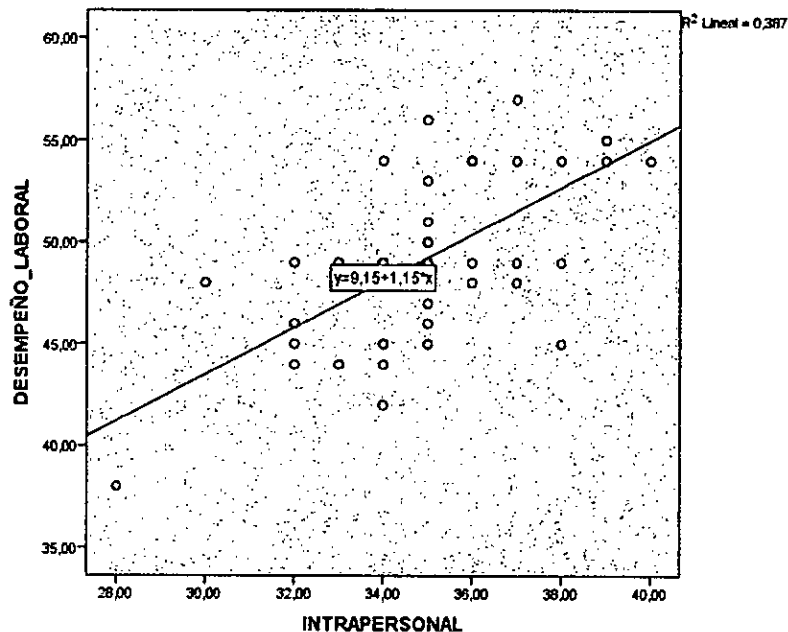


Tabla 6. 1
Contrastación 1

Correlaciones				
			INTRAPERS ONAL	DESEMPEÑ O_LABORAL
Rho de Spearman	INTRAPERS ONAL	Coefficiente de correlación	1.000	,591**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	54	54
	DESEMPEÑ O_LABORAL	Coefficiente de correlación	,591**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	54	54

Se observa una correlación positiva moderada, valor de correlación de Spearman $r = 0.591$
valor $p=0,000$

Paso 6: Toma de decisión y conclusión

DECISIÓN ESTADÍSTICA: como $p=0.000 < 0.05$, se rechaza el H_0 .

6.1.2 Prueba de Hipótesis 2

Paso 1: Formulación de Hipótesis

H1: El componente interpersonal está relacionado con el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao.

H0: El componente interpersonal no está relacionado con el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao

Paso 2: Nivel de significación

$\alpha = 0.05$

Paso 3: Selección de la prueba estadística:

Coefficiente de correlación de Spearman

Paso 4: Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor p es menor de 0.05

Paso 5: Cálculo de la prueba:

Gráfico 6. 2
Contrastación 2

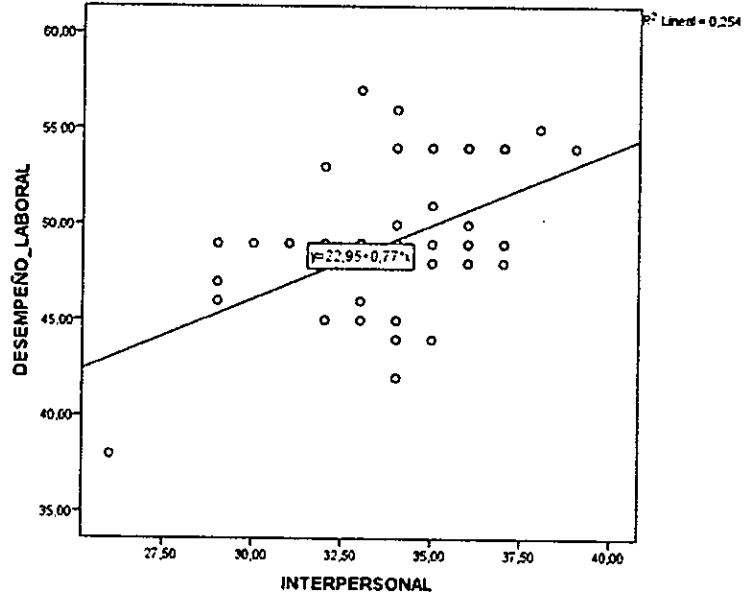


Tabla 6. 2.
Contrastación 2

			DESEMPEÑO_LABORAL	INTERPERSONAL
Rho de Spearman	DESEMPEÑO_LABORAL	Coefficiente de correlación	1.000	,438**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	54	54
	INTERPERSONAL	Coefficiente de correlación	,438**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	54	54

Se observa una correlación positiva moderada, valor de correlación de Spearman $r = 0.438$

Valor $p=0,001$

Paso 6: Toma de decisión y conclusión

DECISIÓN ESTADÍSTICA: como $p=0.001 < 0.05$, se rechaza el H_0 .

6.1.3 Prueba de Hipótesis 3

Paso 1: Formulación de Hipótesis

H1: El componente adaptabilidad está relacionado con el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao.

Ho: El componente adaptabilidad no está relacionado con el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao.

Paso 2: Nivel de significación

$\alpha = 0.05$

Paso 3: Selección de la prueba estadística:

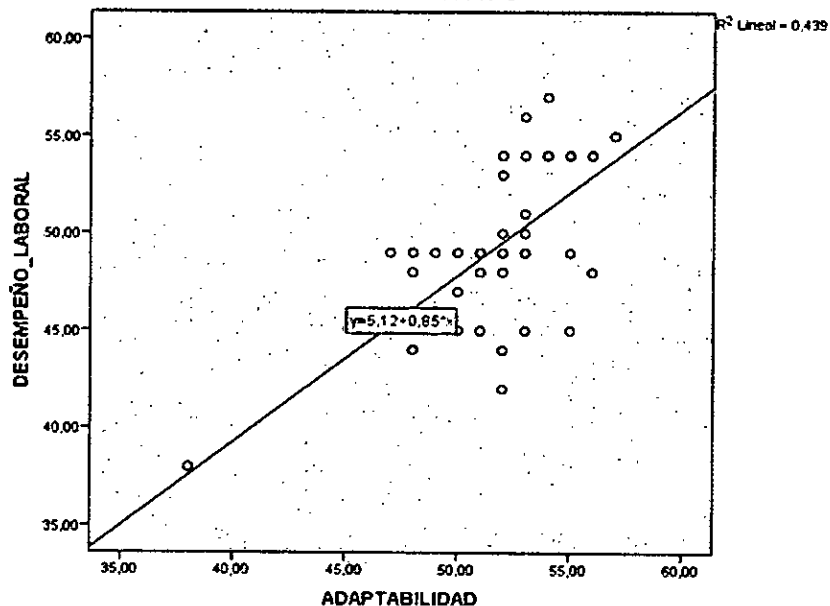
Coefficiente de correlación de Spearman

Paso 4: Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor p es menor de 0.05

Paso 5: Cálculo de la prueba:

Gráfico 6.3
Contrastación 3



Se observa una correlación positiva moderada, valor de correlación de Spearman $r = 0.618$
valor $p=0,000$

Tabla 6. 3
Contrastación 3

			DESEMPEÑO_LABORAL	ADAPTABILIDAD
Rho de Spearman	DESEMPEÑO_LABORAL	Coefficiente de correlación	1.000	,618**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	54	54
	ADAPTABILIDAD	Coefficiente de correlación	,618**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	54	54

Paso 6: Toma de decisión y conclusión

DECISIÓN ESTADÍSTICA: como $p=0.000 < 0.05$, se rechaza el H_0 .

6.1.4 Prueba de Hipótesis 4

Paso 1: Formulación de Hipótesis

H1: El componente manejo del estrés está relacionada con el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao.

H₀: El componente manejo del estrés no está relacionada con el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao.

Paso 2: Nivel de significación

$\alpha = 0.05$

Paso 3: Selección de la prueba estadística:

Coeficiente de correlación de Spearman

Paso 4: Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor p es menor de 0.05

Paso 5: Cálculo de la prueba:

Gráfico 6. 4
Contrastación 4

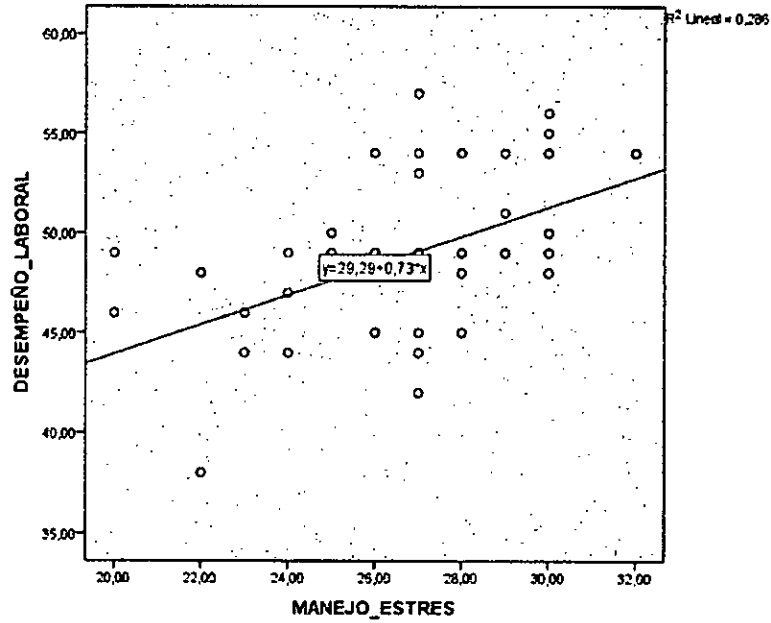


Tabla 6. 4
Contrastación 4

			DESEMPEÑO_LABORAL	MANEJO_ESTRES
Rho de Spearman	DESEMPEÑO_LABORAL	Coefficiente de correlación	1.000	,527**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	54	54
	MANEJO_ESTRES	Coefficiente de correlación	,527**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	54	54

Se observa una correlación positiva moderada, valor de correlación de Spearman $r = 0.527$

valor $p=0,000$

Paso 6: Toma de decisión y conclusión

DECISIÓN ESTADÍSTICA: como $p=0.000 < 0.05$, se rechaza el H_0 .

6.1.5 Prueba de Hipótesis 5

Paso 1: Formulación de Hipótesis

H1: El componente estado de ánimo está relacionado con el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao.

H₀: El componente estado de ánimo no está relacionado con el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao.

Paso 2: Nivel de significación

$\alpha = 0.01$

Paso 3: Selección de la prueba estadística:

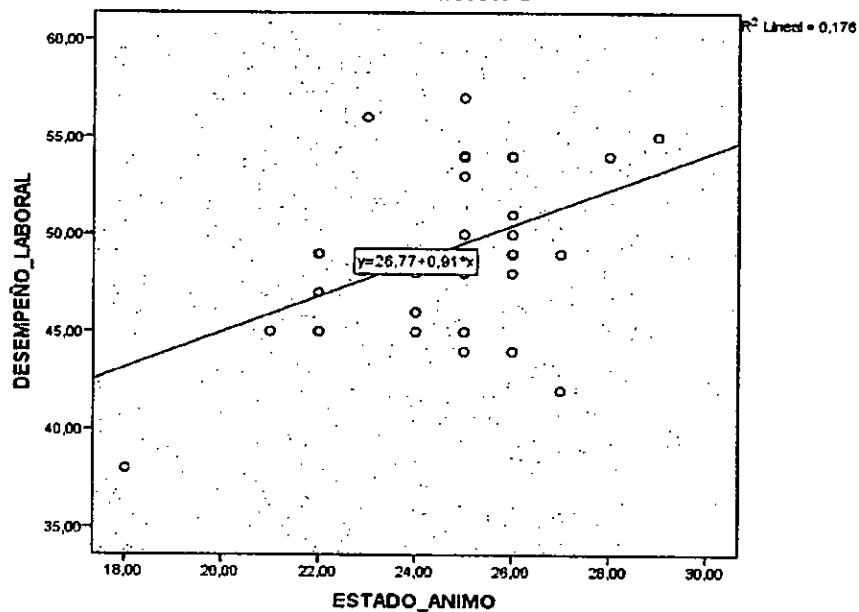
Coefficiente de correlación de Spearman

Paso 4: Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor p es menor de 0.05

Paso 5: Cálculo de la prueba:

Gráfico 6. 5
Contrastación 5



Se observa una correlación positiva baja, valor de correlación de Spearman $r = 0.287$

Tabla 6. 5
Contrastación 5

			DESEMPEÑO_LABORAL	ESTADO_ANIMO
Rho de Spearman	DESEMPEÑO_LABORAL	Coefficiente de correlación	1.000	,287 [*]
		Sig. (bilateral)		0.035
		N	54	54
	ESTADO_ANIMO	Coefficiente de correlación	,287	1.000
		Sig. (bilateral)	0.035	
		N	54	54

valor $p=0,035$

Paso 6: Toma de decisión y conclusión

DECISIÓN ESTADÍSTICA: como $p=0.035 < 0.05$, se rechaza el H_0 .

6.1.6 Prueba de hipótesis 6

Paso 1: Formulación de Hipótesis

H1: La inteligencia emocional está relacionada con el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao.

Ho: La inteligencia emocional no está relacionada con el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao.

Paso 2: Nivel de significación

$\alpha = 0.05$

Paso 3: Selección de la prueba estadística:

Coefficiente de correlación de Spearman

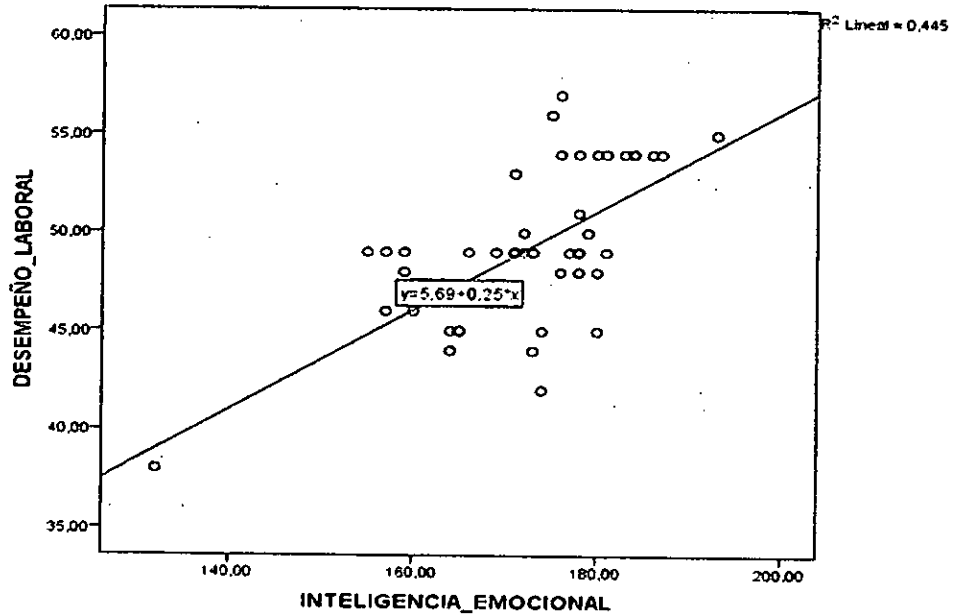
Paso 4: Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor p es menor de 0.05

Paso 5: Cálculo de la prueba:

Gráfico 6. 6

Contrastación 6



Se observa una correlación positiva, valor de correlación de Spearman $r = 0.609$

Tabla 6. 6

Contrastación 6

			DESEMPEÑO_LABORAL	INTELIGENCIA_EMOCIONAL
Rho de Spearman	DESEMPEÑO_LABORAL	Coefficiente de correlación	1.000	,609**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	54	54
	INTELIGENCIA_EMOCIONAL	Coefficiente de correlación	,609**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	54	54

Valor $p=0,000$

Paso 6: Toma de decisión y conclusión

DECISIÓN ESTADÍSTICA: como $p=0.000 < 0.05$, se rechaza el H_0 .

El básico conocer las emociones, pero más aún poseer adecuada autorregulación de las mismas, en el instante que se requiera, significa ser equilibrado “emocionalmente”. Esta habilidad no solo permite tener buen manejo de pacientes, sino también para relacionarse con sus compañeros. Por lo que incorporar la inteligencia emocional en la vida cotidiana es adquirir una competencia social que garantiza relacionarse con su entorno, además, entonces en la práctica, una actitud inteligente es saber identificar el origen y la naturaleza de nuestras emociones para así controlarlas de manera reflexiva, creando relaciones adecuadas entre los pensamientos, las emociones, el comportamiento, orientándose de manera inteligente (21)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha calificado a los trabajadores del sector salud, como personas que conviven con elevados niveles de estrés; encontrándose influenciado por la interacción con personas enfermas y conllevando a experimentar mucha carga emocional; sumado a ello, los pocos recursos que cuentan para lograr un desempeño acorde a sus funciones, como incentivos materiales y/o reconocimientos sociales por la labor cumplida. (13)

Esta investigación cuyo objetivo fue relacionar la inteligencia emocional y el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del departamento de Ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao, luego de la aplicar la contrastación de la Hipótesis se halló, un valor del coeficiente de Spearman = 0.609, y un $p = 0.000$ indican que es significativa, de relación directa (positiva).

La IE influye favorablemente en el ámbito personal y laboral. Así, los seres emocionalmente inteligentes poseen un equilibrio en físico y mental, gozan de bienestar y satisfacción vital, menos conductas de riesgo como consumo de drogas, además mejores relaciones interpersonales y sociales tanto en lo profesional como personal. (22)

6.2 Contrastación de resultados con otros estudios similares

En la Tabla 5.1 La IE del personal en el componente intrapersonal es medio con un 63%, donde (Anexo 7) el 72% siempre piensa que las cosas que hace salen bien, el 56% le es fácil comprender las cosas nuevas resultados similares fueron encontrados por Lactayo De La Torre C. en su estudio Nivel de Inteligencia Emocional del Profesional de Enfermería, HEJCU Perú 2012. En cuanto el componente intrapersonal, el 72% presento un puntaje promedio, lo que indico que las(os) enfermeras(os) de todos los servicios manejan y conocen en forma adecuada sus fortalezas, debilidades y virtudes, no generando conflictos internos que afecten su desempeño laboral o trato con el paciente, el estudio muestra que el componente intrapersonal aumenta con los años de servicio, gracias a la experiencia obtenida (5).

Considerando que la IE desde la dimensión intrapersonal es el autoconocimiento de sus emociones, reconociendo sus propios sentimientos y diferenciarlos. Siendo capaz de expresar sus emociones, creencias, pensamientos y defender sus derechos, aceptándose y respetándose, desarrollando sus habilidades potenciales guiándose y controlándose en pensamiento y actuación. (17).

Así mismo el componente interpersonal en la tabla 5.2 el 63% presento una IE media, (Anexo 7) siendo este caracterizado por el 52% de los profesionales de la salud, quienes refieren que muy raras veces les importa lo que les sucede a las personas, 59% muy raras veces les es fácil decirle a la gente cómo se siente, y lamentablemente el 61% siempre pelea con la gente. Caso distinto fue encontrado por Lactayo donde el 72% del personal en estudio del HEJCU maneja valores adecuados del componente interpersonal lo que indicaría que hay buena empatía y buena relación enfermera paciente, teniendo que los profesionales que manejan puntajes altos son personal nombrado (5). Por otro lado, MONGE DI NATALE Jessica del Carmen sobre la calidad de las

relaciones interpersonales del 100% de enfermeras (os) 55.6 % posee relaciones interpersonales eficiente y 44.4% deficiente. (11)

En la actualidad ser inteligente y estar capacitado, no es suficiente; es imprescindible poseer la habilidad de relacionarse, la tolerancia, adecuándose a la hostilidad de su entorno, la manera para solucionar problemas eficazmente ante la adversidad, entre otras habilidades. Respecto a los componentes interpersonales implica establecer y sostener relaciones satisfactorias, constituyéndose en un ser colaborador, cooperador y constructivo en su grupo social, sabiendo entender y aprender de todos. (20)

En la tabla 5.3 de Adaptabilidad el 57% es medio, (Anexo 7), donde 52% siempre tiene mal genio, 56% siempre puede dar buenas respuestas a preguntas difíciles. Similar resultados, fueron dados por Lactayo donde el 63% del componente adaptabilidad es decir casi el 25% presento bajo nivel orientándonos a pensar que la población en estudio tienen algunas dificultades en adaptarse ante las situaciones ya sea por factores extrínseco o intrínseco, también la condición laboral del personal nombrado destaca sobre los contratados. (5). Parte de la adaptación es aplicar potencialmente las soluciones efectivas, demostrando la capacidad del individuo de poder equilibrar entre lo vive y lo que existe. Así como equilibrar sus emociones, ideas y comportamientos a las diferentes situaciones y circunstancias cambiantes. (17)(18)

En la tabla 5.4, sobre el manejo de estrés, el 50% presenta un nivel medio, (Anexo 7), el 52% no se siente muy feliz y el 59% se disgusta fácilmente. Lactayo en su estudio de IE el 44% presento nivel promedio y el 29% un bajo nivel. (5)

Ser tolerante a la tensión es enfrentar las circunstancias adversas, con mucha presión sin descontrolarse, de manera activa y positiva. Controlando sus impulsos de desesperación o la reacción de actuar.

En nuestro estudio al evaluar estado de ánimo, tabla 5.5, el 76% es medio, (Anexo 7), donde al 63%, Aun cuando las cosas sean difíciles, no se dan por vencidos, 48% muy raras veces no me doy por vencido, similar resultado son los de Lactayo, el estado emocional o animo general el personal de enfermería fue de nivel promedio, indicándonos que mantiene en equilibrio de IE ya que por tratarse se la atención a niño o adultos mayores la enfermera presenta muy buena relación con su paciente(5). Por ello considerando dentro de los componentes del estado de ánimo general, el optimismo es observar lo mejor de la vida, manteniendo una vida activa y favorable, en momentos difíciles y la felicidad es sentirse satisfecho con uno mismo y los demás (17) (18). El estado de ánimo general es fundamental en todo trabajador de salud debido que este componente evalúa el grado de satisfacción laboral.

Respecto a la IE por profesión, resulto el 13% de las enfermeras presentan inteligencia emocional media, así mismo el 20,4% de los médicos y 18.5% obstetras presentaron IE media (Anexo 11) y del 100% el 51.9% de los encuestados 38.9% presentan inteligencia emocional media correspondiente al género femenino, y 13% género masculino.(Anexo 12) diferentes resultados fueron encontrados por Mata Peón y Col. En su estudio sobre Inteligencia Emocional el 90,2% en mujeres y 82,6% en hombres encontró a las mujeres un nivel bajo, 57,2%. (9).

La Tabla 5.6 el 37.0% presento desempeño laboral regular con una inteligencia emocional media, el 20.4% con desempeño laboral bueno también presentan una alta inteligencia emocional. Similares resultados fueron hallados por FLEISCHHACKER PÉREZ. I. (2014) en su estudio Inteligencia Emocional y Productividad Laboral, el nivel de IE es normal, mejorando su desempeño, pues poseen habilidades como autoconciencia, autocontrol, automotivación, empatía y habilidades sociales, que son parte de la IE (10), así mismo el estudio de Dávila, Quispe y VILCA el Nivel de IE del profesional de Enfermería y la calidad

del cuidado percibido por los pacientes del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – Perú. 2015 encontró un nivel de IE medio 70% y una calidad de cuidado regular 60%. Concluyo que existe una relación entre el nivel de inteligencia emocional y la calidad de cuidado percibido por los pacientes (12).

La IE juega un papel trascendental en la calidad de vida, ya que predispone cognitivamente a interpretar las diferentes situaciones o eventos en los que somos partícipes, teniendo esquemas mentales predeterminados según los contextos donde nos desenvolvemos. Por lo eso, el trabajo en salud, nos impone convivir con las adversidades, durante la ejecución de nuestra labor, predispuesto con gran intensidad a presentar algún desequilibrio a nivel afectivo, distorsionando sus manifestaciones emocionales y/o conductuales, lo cual afectaría su calidad de vida y desempeño; sin embargo, cabe recalcar que a pesar de las dificultades que presenta en su desempeño, logra minimizar estos aspectos debido a su vocación de servicio, logrando en muchos casos, tolerar el trabajo bajo presión y aprendiendo a resolver problemas en momentos de extrema tensión. (13)

En el Anexo 10 se encontró al evaluar el nivel de desempeño de la dimensión actitudinal el 46.3% presentaron un regular, seguido de cerca con un 31.5% de buen desempeño laboral, apreciándose (Anexo 8) que el 50% siempre tiene buena capacidad para desarrollar ideas en la mejora de su trabajo, el 56. % a veces asiste a las capacitaciones brindadas dentro y fuera del servicio, 52% del personal posee un espíritu de superación. Todos los elementos predispuestos a obrar, percibir, pensar y sentir que se relaciona con personas exitosas, caracterizándose por; disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad y capacidad de realización.

Así mismo en la dimensión Operativa el 61.1% presentaron un buen desempeño laboral y un 25.9% regular desempeño laboral (Anexo 10), el 50% a veces tiene habilidad para motivar a otros, así como 44% a veces toma buenas decisiones que son apropiadas y rápidas el 56% inicia prontamente sus labores, 46% demuestra buena capacidad de organización y el 46% a veces su calidad de trabajo es excepcional. Las dimensiones operativas residen en la capacidad o habilidad para realizar algún trabajo, con base científica dinamizando las actividades en pro de objetivos siendo esto caracterizado por conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo. Es así que Benavides en el 2002, define al desempeño, basado en las competencias, señalando que el trabajador mejorara sus competencias y con ello su desempeño. Donde las competencias son comportamientos y destrezas observables que la persona ejecuta al desarrollar sus actividades eficazmente y satisfactoriamente. Igualmente, define que las organizaciones expresan tres tipos de competencias fundamentales, que consisten en utilizarse según los objetivos de la organización; siendo estas competencias; genéricas, laborales y básicas.

Similares resultados fueron encontrados en el estudio de Monge Di Natale Jessica del Carmen sobre "Calidad de las relaciones interpersonales y su relación con el nivel de desempeño laboral. Encontró que el desempeño laboral del 100%, 40% tiene un buen desempeño laboral; 35.6% regular y 24.4% mal desempeño laboral (11), a diferencia de lo hallado por Yabar Bornaz K. sobre Niveles de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el Personal de Salud Administrativo de la micro red La Molina – Cieneguilla 2016, donde encontró que el 12.3% considera que el nivel de desempeño laboral es bajo, mientras que un 12.3% de nivel medio y un 0% considera de nivel alto. (14)

El desempeño laboral es asegurar que la organización alcance sus objetivos oportuna y adecuadamente. Diseñando cambios para

incrementar los niveles de calidad y productividad en la organización, generando el incremento de la productividad. Así como planificar y establecer programas de capacitación o perfeccionamiento a los trabajadores que necesiten, para la rotación de cargos, dotando de promociones o ascensos, cuando los resultados son favorables. Del mismo modo, mejorando la preparación y capacitación a los jefes, permitiéndoles mejorar sus niveles respecto a la supervisión, motivación, comunicación y trabajo en equipo. (11)

VII. CONCLUSIONES

- a) Existe relación significativa, según la prueba de correlación de Spearman en grado Considerable, entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del profesional de salud que laboran en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao.
- b) Existe relación significativa, según la prueba de correlación de Spearman en grado Considerable, entre el componente intrapersonal y el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao.
- c) Existe relación significativa, según la prueba de correlación de Spearman en grado medio, entre el componente interpersonal y el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao.
- d) Existe relación significativa, según la prueba de Correlación Spearman en grado considerable, entre el componente adaptabilidad y el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao.
- e) Existe relación significativa, según la prueba de correlación de Spearman en grado considerable, entre componente manejo del estrés y el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao.
- f) Existe relación significativa, según la prueba de correlación de Spearman en grado débil, entre el componente estado de ánimo y el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao.

VIII. RECOMENDACIONES

Para la investigación:

- ✓ Se recomienda realizar más trabajos de investigación relacionados a la identificación de los factores relacionados a las variables inteligencia emocional y desempeño laboral en los profesionales de la salud

La institución

- ✓ Implementación de programas de promoción de salud mental para el personal Salud donde se fortalezcan el manejo de las relaciones interpersonales, estrés, adaptabilidad, intrapersonal, y estado de ánimo general.
- ✓ capacitaciones continuas que contribuyan a mejorar su desempeño Laboral de los profesionales de la salud.
- ✓ Realizar actividades recreativas que generen integración y manejo de emociones.

Profesional de salud

- ✓ Participar de las capacitaciones continuas que se desarrollan en la institución y fuera de ellas que contribuyan en el desempeño y perfeccionamiento profesional.
- ✓ Participar activamente de actividades, recreativas del servicio e institución
- ✓ Participar de talleres o sesiones que contribuyan al manejo de la inteligencia emocional

IX. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. VARGAS SANDOVAL Zaida. Inteligencia emocional aplicada a Enfermería. Venezuela 2013. Consulta [17 Noviembre 2016] Disponible en: <http://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/inteligencia-emocional-enfermeria/>
2. LÓPEZ ALONSO S. Implicación Emocional en la Práctica de la Enfermería Cultura de los cuidados. Año IV, N°(7-8 ISSN 1138-1728) pp. 172-180 2000. Consulta [07 Noviembre 2016]. Disponible en: <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/5120>
3. DATOS Y CIFRAS SOBRE EL ESTRÉS Y RIESGOS PSICOSOCIALES. *Trabajos saludables 2014-2015*. Consulta [20 de noviembre 2016] Disponible en: <http://hw2014.healthy-workplaces.eu/es/stress-and-psychosocial-risks/facts-and-figure>
4. ORTEGA NAVAS C. La Educación Emocional y sus Implicaciones en la Salud 2010 REOP. Vol. (21, N° 2, 2º), pp. 462-470.[Artículo en Linea] Consulta [07 Noviembre 2016] Disponible en:<http://espacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=bibliuned:revistaREOP-2010-21-2-5230&dsID=Documento.pdf>
5. LACTAYO DE LA TORRE C. Nivel de Inteligencia Emocional del Profesional de Enfermería, Hospital De Emergencia José Casimiro Ulloa – Perú [tesis para obtener el título profesional de licenciatura en enfermería]. [tesis en Linea] Consulta [08 de Setiembre del 2016] Disponible en: <http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/288>
6. Congreso de la Republica. Ley del trabajo de la enfermera (o). ley n° 27669. ESSALUD. Consulta [02 de Noviembre 2016] Disponible en: http://www.essalud.gob.pe/downloads/c_enfermeras/ley_de_trabajo_d_el_enfermero.pdf
7. CISNEROS G. Fanny. Teorías y Modelos de Enfermería 2005- Colombia Universidad del Cuaca Programa de Enfermería-Fundamentos de Enfermería. Consulta [13 de Agosto del 2016]

Disponible

<http://artemisa.unicauca.edu.co/~pivalencia/archivos/TeoriasYModelosDeEnfermeriaYSuAplicacion.pdf>

8. SANCHEZ APOLO Blanca Efectos de las condiciones psicosociales en el desempeño laboral del personal profesional de enfermería del Hospital General Teófilo Dávila Ecuador [tesis para obtener el grado de magister en Enfermería Clínico Quirúrgico Universidad Técnica de Machala]. [tesis en Línea] Consulta [13 Octubre del 2017] Disponible en
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/10373>
9. MATA PEÓN E , GARCÍA MAÑANA M, GRACIA CORBATO M T, AVANZAS FERNÁNDEZ S. Inteligencia Emocional en el personal de enfermería España 2017. Rev. Metas –N° (6/ 2017) [serie en internet] Consulta [16 de Octubre del 2017] Disponible en:
<http://www.enfermeria21.com/revistas/metas/articulo/81099/>
10. FLEISCHHACKER PÉREZ. I. Inteligencia Emocional y Productividad Laboral” Estudio realizado con el personal de salud del Centro de Diagnóstico por Imágenes, Policlínica Guatemala. 2014. [tesis para optar título de Licenciada en Psicología Industrial – Organizacional] [tesis en Línea] Acceso [15 Octubre 2016] Disponible en:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Fleischhacker-Ilma.pdf>
11. MONGE DI NATALE Jessica del Carmen. Calidad de las relaciones interpersonales y su relación con el nivel de desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2015. [tesis para optar título de Especialista en emergencias y Desastre] [tesis en Línea] Consulta [23 de setiembre del /2017] Disponible
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/handle/cybertesis/5895?show=full>
12. DÁVILA, G; QUISPE, R; VILCA, E. Nivel de Inteligencia emocional del profesional de Enfermería y la calidad del cuidado percibido por los

pacientes del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Callao-Perú: 2015. [tesis para obtener el título profesional de licenciatura en enfermería] [tesis en Línea] Acceso [27 de Abril del 2016] Disponible en:

<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/1498>

13. MARQUINA LUJÁN Román Jesús. Inteligencia Emocional y Calidad de Vida en Personal de Salud de cuatro Hospitales del Sector Público de Lima Perú 2014. acceso [16 Noviembre 2016] Disponible en: <http://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/719>
14. LACTAYO DE LA TORRE C. Nivel de Inteligencia Emocional del Profesional de Enfermería, Hospital De Emergencia José Casimiro Ulloa – Perú; 2012.
15. YABAR BORNAZ Kathya Niveles de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el personal de Salud Administrativo de la Micro Red La Molina – Cieneguilla 2016 [tesis para obtener el grado de Maestra en Gerencia de servicios de Salud] [tesis en Línea] Acceso [29 de Abril del 2017] Disponible en: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2593/1/YA_BAR_K.pdf
16. CONDORI PEREZ, Nataly Inteligencia emocional y satisfacción laboral en Profesionales de Enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca– 2017. [tesis para obtener el título profesional de licenciatura en enfermería] [tesis en Línea] Acceso [22 de Mayo del 2017]. Disponible en: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/886>
17. GOLEMAN Daniel. Inteligencia emocional. Kairós; 2012.
18. IZQUIERDO MACHÍN E. Enfermería. Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana La Habana, Cuba 2015. [fecha de acceso 14 Noviembre 2016] Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/686/131>
19. CHIAVENATO I. Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. (2ª ed.). México: Mc Graw Hill; 2009.

20. PALACI F. Psicología de la Organización. Madrid, España: Pearson Prentice Hall; 2005.
21. DAVIS K, NEWTRONS J. Comportamiento Humano en el Trabajo. Décima Edición. México: Edición McGraw – Hill; 2000.
22. BENAVIDES O. Competencias y Competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas. Bogotá: Editorial McGraw – Hill; 2002.
23. MALDONADO CHUMPITAZ J. La inteligencia emocional y la interrelación enfermera -paciente del servicio de medicina III del Hospital Guillermo Almenara Lima - Perú 2010 [tesis para obtener el título profesional de licenciatura en enfermería]. Universidad Ricardo Palma; 2010.
24. HERNÁNDEZ SAMPIERI Roberto. Metodología de la Investigación The Mc Graw Hill 5ta Edición México 2010.
25. CABRERA GONZALES Marlene "Inteligencia Emocional Y Rendimiento Académico de Los Alumnos Del Nivel Secundario De Una Institución Educativa de la Región Callao 2011 tesis para obtener el grado de Maestra en Educación] [tesis en Línea] Acceso [18 de setiembre del 2017] Disponible en: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1120/1/2011_Cabrera_Inteligencia%20emocional%20y%20rendimiento%20acad%C3%A9mico%20de%20los%20alumnos%20del%20nivel%20secundario%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20de%20la%20regi%C3%B3n%20Call.pdf
26. UGARRIZA N. La evaluación de la Inteligencia Emocional a través del inventario de BarOn en una muestra de Lima Metropolitana, Universidad de Lima ,2001 pg. 129-160 [Artículo en Línea] Acceso [28 Octubre del 2016] Disponible en: [http://fresno.ulima.edu.pe/sf%5Csf_bdfde.nsf/imagenes/CCB9B0D9BD56042D05256E540056A07D/\\$file/05-persona4-ugarriza.pdf](http://fresno.ulima.edu.pe/sf%5Csf_bdfde.nsf/imagenes/CCB9B0D9BD56042D05256E540056A07D/$file/05-persona4-ugarriza.pdf)

27. HERNANDES VARGAS Clara Ivette, Dickinson-Bannack María Eloísa. Importancia de la inteligencia emocional en Medicina- México 2014. Rev. Investigación en Educación Medica Vol. 3 N°11 Pag.155-160 [Artículo en Línea] Acceso [25 de noviembre del 2017] Disponible en: <http://www.elsevier.es>, day 19/04/2018. This copy is for personal use. Any transmission of this document by any media or format is strictly prohibited.
28. FERNÁNDEZ-BERROCAL Pablo. Inteligencia emocional para médicos del siglo España 2010 .Rev. El Médico N° 1112. Julio, Pag. 22 – 25 [Artículo en Línea] Acceso [28 de noviembre del 2017] Disponible en: http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/IE_para_medicos.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

TÍTULO: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE SALUD QUE LABORA EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE GINECOBSTERICIA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN CALLAO 2017

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Operacionalización de variables	Metodología	Población y muestra	Técnicas e instrumentos
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecología del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao 2017?</p> <p>Problemas específicos ¿Existe relación entre el componente intrapersonal y el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecología del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao 2017?</p> <p>¿Existe relación entre el componente interpersonal y el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecología del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao 2017?</p>	<p>Objetivo general Relacionar la inteligencia emocional y el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecología del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación entre el componente intrapersonal y el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecología del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao.</p> <p>Determinar la relación entre el componente interpersonal y el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecología del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao.</p>	<p>Hipótesis general La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los profesionales de salud que laboran en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecología del Hospital Daniel Alcides Carrión.</p> <p>Hipótesis específicas El componente intrapersonal se relaciona significativamente con el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecología del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao.</p> <p>El componente interpersonal se relaciona significativamente con el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecología del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao.</p>	<p>Variable 1: 1.-Inteligencia emocional Dimensión 1 Componente interpersonal Indicadores: Empatía Manejo de relaciones Responsabilidad social</p> <p>Dimensión2 Componente Intrapersonal Indicadores: Conocimiento de sí mismo Seguridad Autoestima Autorrealización Independencia</p> <p>Dimensión3 Componente de adaptabilidad Indicadores: Solución de problemas Prueba de la realidad Flexibilidad</p> <p>Dimensión4 Componente del manejo del estrés Indicadores: Tolerancia Control de los impulsos</p> <p>Dimensión5 Componente del estado de ánimo general Indicadores: • Felicidad • Optimismo</p>	<p>1.-Enfoque: Investigación Cuantitativa</p> <p>2.- Tipo: Aplicada</p> <p>3.- Nivel: Descriptivo Correlacional</p> <p>4.- Diseño: No experimental de carácter transversal.</p>	<p>Población: Profesionales de Salud de hospitalización Adultos :60 N = 60</p> <p>Muestra: MAS= 54 Profesionales de Salud</p>	<p>Técnicas: Entrevista Encuestas</p> <p>Instrumentos: Test de Bar-on. 60 ítems. Hoja de registro del desempeño Laboral 22 ítems. Ambos instrumentos con preguntas cerradas de opción múltiple.</p> <p>Los instrumentos fueron sometidos a una revalidación de través de la validez de contenido de 10 jueces expertos encontrando un $p < 0.05$.</p> <p>Procesamiento estadístico y análisis de datos: Los datos, serán procesados en el programa estadístico SPSS donde se realizó el análisis de la estadística descriptiva de porcentajes y proporción, para la relación de las variables se hará uso de la estadística inferencial aplicándose el coeficiente de correlación de Spearman.</p>

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	METODOLOGIA	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>¿Existe relación entre el componente adaptabilidad y el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao 2017?</p> <p>¿Existe relación entre el componente manejo del estrés y el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao 2017?</p> <p>¿Existe relación entre el componente estado de ánimo y el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao 2017?</p>	<p>Determinar la relación entre el componente adaptabilidad y el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao.</p> <p>Determinar la relación entre el componente manejo del estrés y el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao.</p> <p>Determinar la relación entre el componente estado de ánimo y el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao.</p>	<p>El componente de adaptabilidad se relaciona significativamente con el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao.</p> <p>El componente del manejo del estrés se relaciona significativamente con el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao.</p> <p>El componente del estado de ánimo se relaciona significativamente con el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao.</p>	<p>Variable 2 Desempeño laboral Dimensión 1 Dimensión Actitudinales Indicadores: Disciplina Cooperación, Iniciativa, Responsabilidad, Habilidad de seguridad, Discreción, Presentación personal, Interés, Creatividad, Capacidad de realización</p> <p>Dimensión 2 Dimensión Operativa Indicadores Conocimiento del trabajo, Calidad, Cantidad, Exactitud, Trabajo en equipo, Liderazgo</p>			

Anexo 2

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

INTELIGENCIA EMOCIONAL - TEST DE BARON ICE

INSTRUCCIONES

Lea cada una de las frases y seleccione UNA de las cinco alternativas la que sea más apropiada para usted, seleccionando el número (del 1 al 4) que corresponde a la respuesta que escogió según sea su caso, marque su respuesta sobre el número en el cuadro de alternativas.

Si alguna de las frases no tiene que ver con usted, igualmente responda teniendo en cuenta cómo se sentiría, pensaría o actuaría, si estuviera en esa situación. Notara que algunas de las frases no le proporcionan toda la información necesaria; aunque no esté segura (o) selecciona la respuesta más adecuada para usted. No hay respuestas "correctas o incorrectas", ni respuestas "buenas o malas". Responda honesta y sinceramente de acuerdo a como es. No como le gustaría ser, no como le gustaría que otros lo vieran. No hay límite de tiempo, pero por favor trabaje con rapidez y asegúrese de responder a todas las oraciones.

1= Rara vez

2= Muy rara vez

3= Siempre

4 = Casi siempre

		Rara vez (1)	Muy Rara vez (2)	Siempre (3)	Casi Siempre (4)
1	Me gusta divertirme.				
2	Soy muy bueno (a) para comprender cómo la gente se siente				
3	Soy feliz				
4	Me importa lo que les sucede a las personas				
5	Me es difícil controlar mi cólera				
6	Es fácil decirle a la gente cómo me siento				
7	Me gustan todas las personas que conozco				
8	Me siento seguro (a) de mí mismo (a).				
9	Sé cómo se sienten las personas				
10	Sé cómo mantenerme tranquilo (a)				
11	Intento usar diferentes formas de responder las preguntas difíciles				
12	responder las preguntas difíciles				
13	Pienso que las cosas que hago salen bien.				
14	Soy capaz de respetar a los demás				
15	Me molesto demasiado de cualquier cosa.				
16	Es fácil para mí comprender las cosas nuevas				
17	Puedo hablar fácilmente sobre mis Sentimientos				
18	Pienso bien de todas las personas				
19	Espero lo mejor.				
20	Tener amigos es importante				
21	Peleo con la gente				
22	Puedo comprender preguntas difíciles.				
23	Me agrada sonreír				
24	Intento no herir los sentimientos de las personas				
25	No me doy por vencido (a) ante un problema hasta que lo resuelvo				
26	Tengo mal genio.				
27	No me molesta				
28	Es difícil hablar sobre mis sentimientos más Íntimos				
29	Sé que las cosas saldrán bien				
30	Puedo dar buenas respuestas a preguntas Difíciles				
31	Puedo fácilmente describir mis sentimientos				

32	Sé cómo divertirme				
33	Debo decir siempre la verdad.				
34	Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero				
35	Me molesto fácilmente				
36	Me agrada hacer cosas para los demás.				
37	No me siento muy feliz				
38	Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas				
39	Demoro en molestarme.				
40	Me siento bien conmigo mismo (a).				
41	Hago amigos fácilmente				
42	Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago				
43	Para mí es fácil decirles a las personas como me siento				
44	Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones				
45	Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos				
46	Cuando estoy molesto (a) con alguien, me siento molesto(a) por mucho tiempo				
47	Me siento feliz con la clase de persona que soy				
48	Soy bueno (a) resolviendo problemas.				
49	Para mí es difícil esperar mi turno				
50	Me divierte las cosas que hago				
51	Me agradan mis amigos				
52	No tengo días malos				
53	Me es difícil decirles a los demás mis Sentimientos				
54	Me disgusto fácilmente				
55	Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste				
56	Me gusta mi cuerpo				
57	Aun cuando las cosas sean difíciles, no me doy por vencido				
58	Cuando me molesto actúo sin pensar				
59	Se cuando la gente está molesta aun cuando no dice nada				
60	Me gusta la forma como me veo				

Anexo 3
Desempeño laboral

CÓDIGO:.....

INSTRUCCIONES

A continuación se presenta una serie de enunciados, seguido de una columna de tres categorías: Siempre (S) A veces (A) Nunca (N) que evalúa el Desempeño Laboral

Marque usted con una (x) según considere oportuno en relación al personal de salud a su cargo.

ITEMS	SIEMPRE	AVECES	NUNCA
1 Realiza un buen trabajo.			
2 Trata bien a los pacientes.			
3 Tiene amplio conocimiento del puesto.			
4 La calidad de su trabajo es excepcional.			
5 Llega a la hora (puntual).			
6 Es tolerante a las situaciones difíciles.			
7 Inicia sus labores prontamente.			
8 Tiene un alto grado de rendimiento.			
9 Tiene habilidad de motivar a otros.			
10 Toma decisiones apropiadas y rápidas.			
11 Tiene capacidad para tomar responsabilidades.			
12 Tiene la capacidad para desarrollar ideas en mejora de su trabajo			
13 Trabaja en equipo.			
14 Posee un espíritu de superación.			
15 Demuestra interés en el trabajo.			
16 Asiste frecuentemente a las capacitaciones brindadas en el servicio			
17 Tiene pleno conocimiento de las fases de su trabajo.			
18 Se adapta con facilidad a los diversos sistemas de trabajo.			
19 Respeta la estructura organizativa dentro del servicio.			
20 Reconoce las necesidades dentro del servicio			
21 Demuestra capacidad de organización			
22 Hace buen uso de los materiales y equipos de trabajo			

Anexo 4

Consentimiento informado

Yo.....de.....años de edad

Manifiesto que he sido informado para que pueda participar de forma voluntaria y anónima en el estudio, que tiene como objetivo, "Relacionar la inteligencia emocional y el desempeño laboral del profesional de salud que labora en los servicios de Hospitalización del Departamento de Ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión 2018". Donde se aplicará un cuestionario que consta de 60, preguntas, las cuales son de tipo cerrado así como el de desempeño laboral de 22 ítems.

Ya que su participación es voluntaria, puede interrumpir el llenado del cuestionario cuando desee, sin presentar ningún riesgo e incomodidad. Se deja también en claro que Ud. no recibirá ningún tipo de beneficio económico, pero su ayuda contribuirá a conocer y determinar su nivel de inteligencia emocional y su desempeño laboral y poder tomar alternativas de solución frente a los riesgos que se presentan, manejando y usando correctamente las medidas de prevención.

Se garantiza la plena confiabilidad de los datos obtenidos y que sólo serán usados por el investigador para cumplir los objetivos de la presente investigación.

Si está de acuerdo con lo antes informado sírvase firmar para dar fe de su consentimiento de participación.

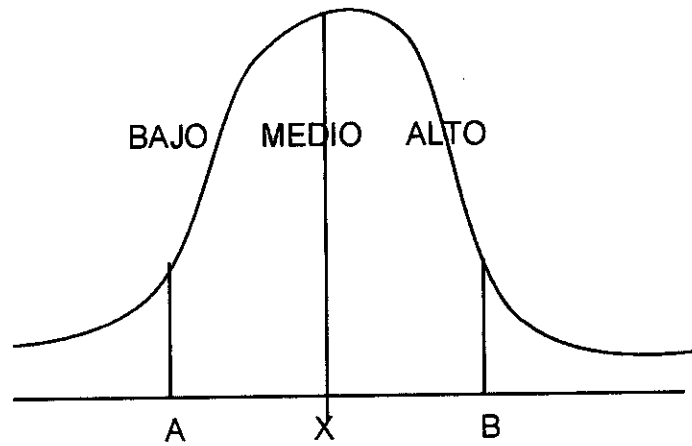
Investigador

Profesional de Salud

Anexo 5

Escala de puntuación de inteligencia emocional

ESCALA DE ESTANINOS



$$A = x - 0.75 (DS)$$

$$B = X + 0.75 (DS)$$

Donde:

X = Media Aritmética = 172

DS = Desviación Estándar = 10

Siendo intervalos:

ADECUADO = b+1

INSUFICIENTE= a+1

INADECUADO = mínimo - a

Reemplazando

A = x - 0.75 (DS) = 165

B = x + 0.75 (DS) = 180

BAJO = 132 - 165

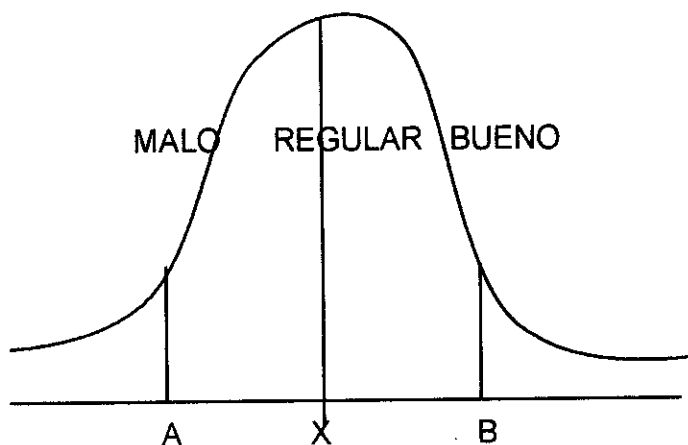
MEDIO = 166 - 180

ALTO = 181- 193

Anexo 6

Escala de puntuación de desempeño

ESCALA DE ESTANINOS



$$A = x - 0.75 (DS)$$

$$B = X + 0.75 (DS)$$

Donde:

X = Media Aritmética = 48.

DS = Desviación Estándar = 3.9

Siendo intervalos:

ADECUADO = b+1

INSUFICIENTE= a+1

INADECUADO = mínimo - a

Reemplazando

$$A = x - 0.75 (DS) = 45$$

$$B = x + 0.75 (DS) = 49$$

MALO = 36 - 45

REGULAR = 46 - 49

MALO = 50 - 54

Anexo 7

Frecuencia de ítems con mayor predominio en la inteligencia emocional según dimensiones servicios de hospitalización del departamento de ginecología y obstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión – 2017

ITEMS	Muy vez	Rara	Siempre		Casi Siempre	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Interpersonal						
Me importa lo que les sucede a las personas	28	52%	24	44%	2	4%
Es fácil decirle a la gente cómo me siento	32	59%	22	41%	0	0%
Intrapersonal						
Pienso que las cosas que hago salen bien.	13	24%	39	72%	2	4%
Es fácil para mí comprender las cosas nuevas	24	44%	30	56%		
Peleo con la gente	21	39%	33	61%	0	0%
Adaptabilidad						
Tengo mal genio.	24	44%	28	52%	2	4%
Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles	24	44%	30	56%	0	0%
Manejo de Estrés						
No me siento muy feliz	26	48%	28	52%	0	0%
Me disgusta fácilmente	22	41%	32	59%	0	0%
Estado de Animo						
Aun cuando las cosas sean difíciles, no me doy por vencido	18	33%	34	63%	2	4%
no me doy por vencido	26	48%	24	44%	4	8%

En el componente interpersonal se puede apreciar que el 52% refieren que muy raras veces le importa lo que les sucede a las personas, 59% muy raras veces le es fácil decirle a la gente cómo se siente, en la dimensión intrapersonal 72% siempre piensa que las cosas que hace salen bien, el 56% le es fácil comprender las cosas nuevas, 61% siempre pelea con la gente, dimensión adaptabilidad 52% siempre tiene mal genio, 56% siempre puede dar buenas respuestas a preguntas difíciles, en manejo de estrés 52% No me siento muy feliz, 59% se disgusta fácilmente, en estado de ánimo, 63% Aun cuando las cosas sean difíciles, no se da por vencido, 48% raras veces no me doy por vencido.

Anexo 8

Frecuencia de ítems con mayor predominio en nivel de desempeño laboral según dimensiones servicios de hospitalización del departamento de ginecología y obstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión – 2017

ITEMS DESEMPEÑO LABORAL	SIEMPRE		A VECES		NUNCA	
	N	%	N	%	N	%
ACTITUDINAL						
Tiene la capacidad para desarrollar ideas en mejora de su trabajo	27	50%	19	35%	8	15%
Asiste frecuentemente a las capacitaciones brindadas en el servicio o fuera de el	17	31%	30	56%	7	13%
Posee un espíritu de superación.	28	52%	20	37%	6	11%
OPERATIVO						
Tiene habilidad de motivar a otros.	23	43%	27	50%	4	7%
Toma decisiones apropiadas y rápidas.	22	41%	24	44%	8	15%
Inicia sus labores prontamente	30	56%	15	28%	9	17%
Demuestra capacidad de organización	25	46%	20	37%	9	17%
La calidad de su trabajo es excepcional	15	28%	25	46%	14	26%

Se puede apreciar en la dimensión actitudinal que el 50% del profesional de la salud siempre tiene buena capacidad para desarrollar ideas en la mejora de su trabajo, el 56% a veces asiste a las capacitaciones brindadas dentro y fuera del servicio, 52% del personal posee un espíritu de superación. En la dimensión Operativa el 50% a veces tiene habilidad para motivar a otros así como 44% a veces toma buenas decisiones que son apropiadas y rápidas el 56% inicia prontamente sus labores, 46% demuestra buena capacidad de organización y el 46% a veces su calidad de trabajo es excepcional.

Anexo 9

Nivel de inteligencia emocional en sus diferentes dimensiones del profesional de salud que labora en los servicios de hospitalización del departamento de ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao- 2017

Nivel de Inteligencia Emocional	N	%
Intrapersonal		
Bajo	8	14.8%
Medio	34	63.0%
Alto	12	22.0%
Interpersonal		
Bajo	12	22.2%
Medio	32	59.3%
Alto	10	18.5%
Adaptabilidad		
Bajo	10	18.5%
Medio	31	57.4%
Alto	13	24.1%
Manejo de Estrés		
Bajo	9	16.7%
Medio	27	50.0%
Alto	18	33.0%
Estado de Animo		
Bajo	9	16.7%
Medio	41	75.9%
Alto	4	7.4%

En los resultados del Anexo 9 se puede observar que el nivel de la Inteligencia Emocional (IE) de los profesionales de la salud en el componente intrapersonal es medio con un 63%, interpersonal 59.3% medio, adaptabilidad 57.4% medio, manejo de estrés 50% es medio y estado de Animo 75.9% es medio.

Anexo 10

Desempeño laboral según dimensión del profesional de salud que labora en los servicios de hospitalización del departamento de ginecología del Hospital Daniel Alcides Carrión – 2017

NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL	N	%
ACTITUDINAL		
Malo	12	22.2%
Regular	25	46.3%
Bueno	17	31.5%
OPERATIVA		
Malo	7	13.0%
Regular	14	25.9%
Bueno	33	61.1%

Respecto a los resultados encontrados sobre el nivel de desempeño laboral se encontró en la dimensión actitudinal el 46.3% presentaron un regular desempeño laboral seguido de cerca con un 31.5% buen desempeño laboral, en la dimensión Operativa se encontró que el 61.1% presentaron un buen desempeño laboral y un 25.9% regular desempeño laboral.

Anexo 11

Nivel de Inteligencia emocional según profesión servicios de hospitalización del departamento de ginecobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión – 2017

INTELIGENCIA EMOCIONAL	PROFESIÓN						TOTAL	
	ENFERMER A		MEDICO		OBSTETRA			
	N	%	N	%	N	%	N	%
BAJO	4	7.4%	4	7.4%	6	11.1%	14	25.9%
MEDIO	7	13.0%	11	20.4%	10	18.5%	28	51.9%
ALTO	0	0%	8	14.8%	4	7.4%	12	22.2%
TOTAL	11	20.4%	23	42.6%	20	37.0%	54	100%

Respecto al nivel de inteligencia emocional según profesión se puede apreciar que el 13% de las enfermeras presentan inteligencia emocional medio, así mismo el 20,4% de los médicos y 18.5% obstetras presentaron inteligencia emocional medio.

Anexo 12

Nivel de inteligencia emocional según género, servicios de hospitalización del departamento de ginecología del Hospital Daniel Alcides Carrión – 2017

INTELIGENCIA EMOCIONAL	GENERO				TOTAL	
	MASCULINO		FEMENINO		N	%
	N	%	N	%		
BAJO	3	5.6%	11	20.4%	14	25.9%
MEDIO	7	13.0%	21	38.9%	28	51.9%
ALTO	3	5.6%	9	16.7%	12	22.2%
TOTAL	13	24.1%	41	75.9%	54	100%

Del 100% el 51.9% de los encuestados, 38.9% presentan inteligencia emocional medio, correspondiente al género femenino, y 13% género masculino.

Anexo 13

Desempeño laboral según género servicios de hospitalización del departamento de ginecología y obstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión – 2017

DESEMPEÑO LABORAL	GENERO				TOTAL	
	MASCULINO		FEMENINO			
	N	%	N	%	N	%
MALO	5	5.6%	11	20.4%	16	29.6%
REGULAR	6	13.0%	17	31.5%	23	42.6%
BUENO	2	3.7%	13	24.1%	15	27.8%
TOTAL	13	24.1%	41	75.9%	54	100%

Del 100% el 31.5% presentan regular desempeño laboral correspondiente al género femenino, y 13% género masculino.

Anexo 14

**Desempeño laboral según profesión servicios de
hospitalización del departamento de ginecología del
Hospital Daniel Alcides Carrión – 2017**

DESEMPEÑO LABORAL	PROFESIÓN						TOTAL	
	ENFERMERA		MEDICO		OBSTETRA		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%
MALO	3	5.6	5	9. 3	8	14.8	16	29. 6
REGULAR	5	9.3	11	20 .4	7	13	23	42. 6
BUENO	3	5.6	7	13	5	9.3	15	27. 8
TOTAL	11	20.4	23	42 .6	20	37	54	100

Se aprecia que 20.4% de médicos presenta regular desempeño laboral, 13% las Obstetras y 9.3% las enfermeras.

Anexo 15

Validación del instrumento por expertos

N° ITEMS	EXPERTOS						Valor p
	1	2	3	4	5	6	
1	1	1	1	1	1	1	0.001
2	1	1	1	1	1	1	0.001
3	1	1	1	1	1	1	0.001
4	1	1	1	1	1	1	0.001
5	1	1	1	1	1	1	0.001
6	1	1	1	1	1	1	0.001
7	1	1	1	0	1	1	0.003
8	1	1	1	1	1	1	0.001
9	1	1	1	1	1	1	0.001
10	1	1	1	1	1	1	0.001
11	1	1	1	1	1	1	0.001

1= FAVORABLE

0= DESFAVORABLE

Se observa en los resultados que el valor $p < 0.05$ lós que indica que el instrumento es valido y confiable según la prueba de concordancia de expertos.

Anexo 16

Autorización del Proyecto de Investigación



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL A. CARRIÓN
"Docencia de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"



OFICIO N° 1325 -2018/HN.DAC-C-DG/OADI

Canac. 01 ABR. 2018

Señores:
María Luisa Arias Flores
Jhony William Bernabé Medina
Alumnos de la Unidad de Posgrado
Facultad de Ciencias de la Salud
Universidad Nacional del Callao
Presente.

Asunto: Autorización de Proyecto de Investigación
Referencia: 1).- Expediente N° 1233 - N° Doc. HCA-00-1504
2).- Memorandum N° 031-2018-HNDAC-OADI/CIEI

De más mayor consideración:

Tengo a bien dirigirme a ustedes, saludándolos cordialmente y en atención a los documentos de la referencia, mediante el cual solicitan la aprobación para realizar el Proyecto de Investigación titulado:

"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE PROFESIONAL DE SALUD EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE GINECO OBSTETRICIA DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN 2018"

Proyecto evaluado y aprobado por el Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI), no habiéndose encontrado objeción en dicho proyecto de acuerdo a los estándares considerados en el Reglamento y Manual de Procedimientos del mencionado comité, la versión aprobada se encuentra en los archivos de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación (OADI).

En tal sentido, la Dirección General contando con la opinión técnica favorable del CIEI adscrito a la OADI, da la AUTORIZACION para la ejecución del proyecto de investigación en mención y tendrá vigencia de un año contados desde la fecha de la presente autorización y que se ejecutara bajo la responsabilidad de los postulados.

Sin otro particular, hago llegar a usted las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL A. CARRIÓN
"Docencia de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

MADW/MS/MS/MS
CC CIEI
X/MS/MS

www.hndac.org.pe | Av. General Candazo N° 2875 Estación
unidad.docencia_hndac@hotmail.com | Teléfono: 614.0474 Anexo: 3503-3310
oep_hndac@trama4.com