

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL EQUIPO DE
SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL
GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA DE ABANCAY FRENTE AL COVID-19
DURANTE EL PERIODO 2020**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

AUTORA:

MIRIAM PEÑA SOLIS

MARLENE QUINTANA JIMÉNEZ

Callao, 2022

PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- Dra. NANCY SUSANA CHALCO CASTILLO PRESIDENTE
- DRA. ANA LUCY SICCHA MACASSI SECRETARIA
- Mg. ANA ,MARÍA YAMUNAQUE MORALES VOCAL

ASESOR: DR. HERNÁN OSCAR CORTEZ GUTIÉRREZ

Nº de Libro: 03

Nº de Acta: 12-2022

Fecha de Aprobación de la tesis:

12 DE ENERO DEL 2022

Resolución de Sustentación: Nº 245-2018-CU del 30 de octubre de 2018

DEDICATORIA

Princesas Alina e Ivana que son mi inspiración para cada día ser mejor persona, mis padres que me inculcaron los valores que intento transmitir en el camino de la vida, a mi esposo por su apoyo incondicional para lograr un escalón importante en mi vida profesional.

Miriam

A mi amada madre, que de seguro desde el cielo me ha estado bendiciendo día tras día, quiero que sepas que has sido mi mayor inspiración y mi mejor ejemplo en esta vida y con gran amor a toda mi familia por el apoyo incondicional a mi esposo, hermana y mis hijos por siempre impulsarme a ser mejor y lograr con éxito mi carrera.

Marlene.

AGRADECIMIENTO

Al jefe del servicio de emergencia del hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, por haber aceptado y darnos las facilidades para la aplicación del instrumento de tesis.

A la Universidad Nacional del Callao, porque nos permitió acceder a una educación con calidad, y realizar una maestría como especialización.

A nuestros asesores, por habernos brindado la oportunidad de recurrir a sus capacidades y conocimientos, así como también por habernos tenido toda la paciencia para guiarnos durante todo el desarrollo de la tesis y llevar a buen término este trabajo.

Y para finalizar, también agradecemos a todos los que fueron nuestros compañeros de clase durante los 3 ciclos académicos de la segunda especialidad, ya que gracias al compañerismo, amistad y apoyo nos han aportado las ganas de seguir adelante.

Autores

INDICE

RESUMEN	10
ABSTRACT	11
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	13
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:.....	15
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.4 LIMITANTES	16
1.4.1 TEÓRICO	16
1.4.2 ESPACIAL	16
1.4.3 TEMPORAL.....	16
II. MARCO TEORICO	17
2.1 . ANTECEDENTES:	17
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	17
2.1.1 ANTECEDENTES NACIONALES.....	20
III HIPÓTESIS Y VARIABLES	29
3.1 HIPÓTESIS	29
3.1.1 HIPÓTESIS GENERAL.....	29
3.2.1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	31
IV DISEÑO METODOLOGICO	34
4.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.	34
4.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	34
4.2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	34
4.3 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	35

4.3.1 ENFOQUE LA INVESTIGACIÓN.....	35
4.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	35
4.3.1 CRITERIOS DE SELECCIÓN.....	36
LUGAR DE ESTUDIO: SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA UBICADO EN LA AVENIDA DANIEL ALCIDES CARRIÓN S/N ABANCAY.....	36
4.5 TÉCNICA E INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	36
4.6 ANÁLISIS Y PROCEDIMIENTOS DE DATOS.....	38
V RESULTADOS.....	41
5.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS.....	41
VI . DISCUSION DE RESULTADOS.....	58
6.1 CONTRASTACION Y DEMOSTRACION DE LA HIPOTESIS CON LOS RESULTADOS.....	58
6.1.1 HIPÓTESIS GENERAL:.....	58
6.1.2 HIPÓTESIS ESPECIFICA 1.....	60
6.1.1 HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS:.....	60
6.1.2 HIPÓTESIS ESPECIFICA 2.....	61
HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS:.....	62
6.2 CONTRASTACION DE RESULTADOS CON OTROS ESTUDIOS SIMILARES.....	63
6.3 RESPONSABILIDAD ETICA DEACUERDO A LOS REGLAMENTOS VIGENTES.....	65
CONCLUSIONES.....	66
RECOMENDACIONES.....	67
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA.....	68
ANEXOS.....	75
INSTRUMENTO GUIA DE OBSERVACION.....	78
VALIDEZ DEL INSTRUMENTO.....	81

CONTENIDO DE TABLAS

TABLA 5.1	41
DISTRIBUCIÓN SEGÚN SEXO DEL EQUIPO DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN HOSPITAL REGIONAL 2021.....	41
TABLA 5.2.....	42
EDAD	42
TABLA 5.3.....	43
PRACTICA LA EMPATÍA EN TU CENTRO DE TRABAJO.....	43
TABLA 5.4.....	44
EXISTE RESPONSABILIDAD SOCIAL FRENTE A SUS COMPAÑEROS DE SALUD EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA	44
TABLA 5.5.....	45
TENGO HABILIDAD PARA SOPORTAR SITUACIONES ESTRESANTES...	45
TABLA 5.6.....	46
TENGO LA CAPACIDAD PARA SOBRELLEVAR SITUACIONES ESTRESANTES EN EL TRABAJO	46
TABLA 5.7	47
MANEJO SENTIMIENTOS PARA CONTROLAR LA TENSIÓN FRENTE A UN PROBLEMA EN MI SERVICIO.....	47
TABLA 5.8.....	48
TENGO HABILIDAD PARA RESISTIR UN IMPULSO ESTRESANTE FRENTE A UN PROBLEMA EN MI SERVICIO	48
TABLA 5.9.....	49

CONTROLO LOS IMPULSOS AGRESIVOS	49
TABLA 5.10	50
POSEO LA SERENIDAD PARA EL CONTROL DE LA AGRESIÓN	50
TABLA 5.11	51
COMPARTO UNA O MÁS METAS COMUNES	51
TABLA 5.12	52
PRACTICO LA INTERACCIÓN Y COMUNICACIÓN ENTRE MIS COMPAÑEROS	52
TABLA 5.13	53
ASUMO FUNCIONES DENTRO DEL EQUIPO.....	53
TABLA 5.14	54
CORRELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL.....	54
GRAFICO N 5.14 GRAFICO DE DISPERSIÓN ENTRE LA VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GUILLERMO DIAZ DE LA VEGA	55
TABLA 5.15	56
CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN COMPONENTE INTERPERSONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL	56
TABLA 5.16	57
CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN MANEJO DEL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL.....	57

TABLA DE GRAFICOS

Gráfico 5.1	41
Grafico 5.2 Edad	42
Grafico 5.3	43
Grafico 5.4	44
Grafico 5.5	45
Gráfico 5.6	46
Gráfico 5.7 Interpretación : Del 100% (30) de los trabajadores del equipo del servicio de emergencia del Hospital Guillermo Díaz de la Vega de Abancay a quienes se les aplico la Guía de observación con respecto al ítem de manejo sentimientos para controlar la tensión frente a un problema en mi servicio , el 3 % (1) respondieron malo , el 47 % (14) respondieron regular ,el 50% (15) respondieron bueno	47
Gráfico 5.8	48
Gráfico 5.9	49
Grafico 5.10	50
Grafico 5.11	51
Grafico 5.12	52
Grafico 5.13	53

RESUMEN

El trabajo de investigación fue hecho para mejorar el nivel de inteligencia emocional relacionado con el desempeño laboral en el equipo de salud del servicio de emergencia del hospital Guillermo Díaz de la vega frente al Covid -19 durante el periodo 2020. Cuyo objetivo es determinar si la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral del equipo de salud del servicio de emergencia del hospital Guillermo Díaz de la vega frente al Covid -19 durante el periodo 2020. Para lo cual la metodología de investigación será descriptiva correlacional y prospectiva, cuya población a analizar estará conformada por 40 trabajadores del servicio de emergencia de salud del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Los datos de información serán obtenidos y recabados mediante una guía de observación. los cuáles serán auto administrados. El análisis estadístico se realizará mediante el cálculo de coeficiente de correlación de Spearman, considerando un nivel de significancia del 8,29 Resultados. El coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0,00$) indica que existe correlación directa entre las variables de inteligencia emocional y desempeño laboral. Conclusión: Existe relación entre el nivel de inteligencia emocional y desempeño laboral en el equipo de salud del servicio de emergencia del Hospital Guillermo Díaz de la vega frente al COVID -19 durante el periodo 2020; No existe relación entre nivel de inteligencia emocional en la dimensión componente interpersonal y desempeño laboral del equipo de salud del servicio de emergencia del hospital Guillermo Díaz de la vega frente al COVID -19 durante el periodo 2020; Existe relación entre nivel de inteligencia emocional en la dimensión manejo del estrés y desempeño laboral del equipo de salud del servicio de emergencia del hospital Guillermo Díaz de la vega frente al COVID -19 durante el periodo 2020.

Palabras clave: Inteligencia emocional, desempeño laboral, Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega

ABSTRACT

The research work was done to improve the level of emotional intelligence related to work performance in the health team of the emergency service of the Guillermo Díaz de la Vega hospital in front of covid -19 during the period 2020. The objective of this study is to determine if emotional intelligence is related to the work performance of the health team of the emergency department of the Guillermo Díaz de la Vega hospital during the period 2020. For which the research methodology will be descriptive correlational and prospective, whose population to be analyzed will be conformed by 40 workers of the emergency health service of the Regional Hospital Guillermo Díaz de la Vega The information data will be obtained and collected by means of an observation guide. which will be self-administered. The statistical analysis will be performed by calculating Spearman's correlation coefficient, considering a significance level of 8.29 Results. Spearman's correlation coefficient ($\rho = 0.00$) indicates that there is direct correlation between the variables of emotional intelligence and job performance. Conclusion: There is a relationship between the level of emotional intelligence and job performance in the health team of the emergency department of the Hospital Guillermo Díaz de la vega versus COVID -19 during the period 2020; There is no relationship between level of emotional intelligence in the interpersonal component dimension and job performance of the health team of the emergency department of the Hospital Guillermo Díaz de la vega versus COVID -19 during the period 2020; There is a relationship between the level of emotional intelligence in the stress management dimension and Job performance of the health team of the emergency department of the Guillermo Díaz de la Vega hospital versus COVID-19 during the period 2020.

Key words: Emotional intelligence, work performance, Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega

INTRODUCCION

La tesis tiene como título :Inteligencia emocional y Desempeño labora en el equipo de salud del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega frente al Covid 19 periodo 2020, Hoy en día nos encontramos en el contexto de la pandemia por covid _19 , debido al elevado número de casos en todo el mundo y especialmente en nuestro país en los cuales nuestro sistema de salud no estaba preparado para abordar esta pandemia viéndose expuesta el estado emocional de los profesionales de la salud frente a su desempeño laboral aboral para fortalecer la competitividad y sostenerse de manera óptima en este contexto de la pandemia en los cuales los servicios de emergencias se vieron colapsados por la alta demanda de pacientes afectados por este virus del Sars cov2 , y la poca practica de medidas preventivas de la población frente a este virus. Es por ello que hoy se exige de personas competentes en el manejo de las relaciones interpersonales que le posibiliten trabajar en equipo, competentes en el manejo de las emociones para que las relaciones se den de manera fluida dentro del mundo laboral. Es por eso, que se ha vuelto un tema de alta relevancia conocer cómo funcionan las emociones, de qué manera desarrollarlas y aprender a manejarlas en los diferentes ámbitos del quehacer de una persona, sobre todo en el ámbito laboral. Por lo tanto, es importante investigar no solo el grado de competencia en inteligencia emocional de nuestros trabajadores, sino también establecer hasta qué punto este aspecto tiene relación con el desempeño laboral, toda vez que su identificación puede posibilitar la estructuración de actividades como cursos de capacitación, talleres, grupo de Autoayuda para mejorar los factores interpersonales, intrapersonales, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo en general. La naturaleza de la presente tesis, se encuentra dividida en cinco capítulos, coherentemente relacionados:

El objetivo es Determinar si la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral del equipo de salud del servicio de emergencia del Hospital Guillermo Díaz de la Vega frente al covid -19 durante el periodo 2020

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

(Dos santos y Benavides, 2014). Actualmente día a día cobra mayor fuerza la afirmación del gran efecto que las emociones tienen en las relaciones personales e interpersonales en los distintos ámbitos del desenvolvimiento de una persona, sea este familiar, estudiantil o laboral.

Se da cuenta también de personas intelectualmente brillantes que no necesariamente suelen ser las que más éxito tienen, ni en los negocios ni en su vida personal, incongruencia que se explica en el hecho que estas personas no han aprendido a manejar y canalizar sus emociones de modo que se conviertan en el motor que impulse y potencie sus acciones. (1)

En 1983 se publicó *frames of Mind* de Howard Gardner. el mundo de hoy exige de personas competentes en el manejo de las relaciones interpersonales que le posibiliten trabajar en equipo, competentes en el manejo de las emociones para que las relaciones se den de manera fluida dentro del mundo laboral. Es por eso, que se ha vuelto un tema de alta relevancia conocer cómo funcionan las emociones, de qué manera desarrollarlas y aprender a manejarlas en los diferentes ámbitos del quehacer de una persona, sobre todo en el ámbito laboral especialmente en este contexto de la pandemia que nos ha puesto al límite en el manejo y control de nuestras emociones en los diferentes ámbitos. Personal familiar y laboral. (2)

(Thorndike y Stern, 1937, p. 275), reconocer y desarrollar las emociones, refuerza el rendimiento intelectual, la creatividad, la colaboración, la iniciativa, los valores, el carácter; y el manejo inteligente de las emociones propias y ajenas, contribuye al desarrollo del liderazgo. Los aspectos del trabajo que se relacionan con este tipo de demandas emocionales y con el control de estas emociones, es lo que hoy en día denominamos inteligencia emocional. (3)

La organización mundial de la salud (OMS) reconoció en 2019 el *burnout* tal como sucede con la sobrecarga física o mental, las exposiciones a demandas emocionales durante largos períodos de tiempo pueden llevar a la persona a un deterioro de su salud psicosocial y a sufrir daños psicosocial específicos (ej. Burnout). Al igual que otro tipo de demandas del trabajo, las demandas emocionales implícitas a ciertos puestos de trabajo suponen la gestión de las emociones y en este sentido cierto nivel de (salovey y Mayer, 1990). Competencia emocional por parte del trabajador, facilitará el desempeño y la buena ejecución del trabajo. Para que tenga éxito el servicio de emergencias del hospital Guillermo Díaz de la vega debe de ser un lugar de trabajo gratificante para las personas y deberá de considerar los factores como: interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo en general que resultan fundamentales para el desarrollo de la persona; debemos considerar y entender que la superación personal es un proceso de crecimiento, efectivamente: personal y evidentemente repercutirá positivamente en todos los ámbitos y áreas de su vida, sin embargo el enfoque es siempre personal e íntimo y no debemos perder esto de vista jamás. (4)

(Freudenthaler y Neubauer, 2005). En toda institución el trabajo emocional siempre será un requisito indispensable para desempeñar puestos de trabajo que supongan relación interpersonal. Por lo tanto, es previsible que cada día sea más importante tenerlo en cuenta y poder prevenir posibles implicaciones negativas sobre la salud de los trabajadores. La solución más factible es desarrollar estrategias mediante las cuales se puedan reducir las consecuencias negativas del trabajo emocional y fomentar las positivas, favoreciendo la promoción de la salud integral y la calidad de vida laboral de los trabajadores. Por ello, primeramente, existe la necesidad de fomentar los estudios dirigidos a conocer las características y consecuencias de este constructo de naturaleza tan reciente y; sobre todo, encontrar el consenso dentro de la comunidad científica, para mejorar la calidad de vida de sus colaboradores y aportar con la mejora de la sociedad. Ante lo expuesto es necesario

preguntarnos, si en la actualidad existen investigaciones específicas que nos permiten conocer el impacto de los programas de responsabilidad social en el rendimiento de los trabajadores. (5)

1.2 Formulación del Problema:

1.2.1 Problema general

¿De qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral del equipo de salud del servicio de emergencia del hospital Guillermo Díaz de la vega frente al COVID -19 durante el periodo 2020?

1.2.2 Problemas Específicos

1. ¿Existe relación entre el componente interpersonal y la satisfacción laboral del equipo de salud del servicio de emergencia del hospital Guillermo Díaz de la vega frente al covid -19 durante el periodo 2020?
2. ¿Existe relación entre el componente del manejo del estrés y el trabajo en equipo del equipo de salud del servicio de emergencia del hospital Guillermo Díaz de la vega frente al covid -19 durante el periodo 2020?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar si la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral del equipo de salud del servicio de emergencia del hospital Guillermo Díaz de la vega frente al covid -19 durante el periodo 2020

1.3.2..Objetivos específicos

- Determinar la relación entre el factor interpersonal y la satisfacción laboral del equipo de salud del servicio de emergencia del hospital Guillermo Díaz de la vega frente al covid -19 durante el periodo 2020.
- Determinar la relación entre el factor de manejo del estrés y el trabajo en equipo del equipo de salud del servicio de emergencia del Hospital Guillermo Díaz de la Vega frente al covid -19 durante el periodo 2020.

1.4 Limitantes

1.4.1 Teórico

1.4.2 Espacial

El estudio se desarrolló teniendo en cuenta al personal de salud del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega.

1.4.3 Temporal

La investigación se desarrolló en el periodo de tiempo en el año 2021

II. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes:

En el marco de la realización de la presente investigación, se revisaron diversos estudios con referencia a las variables a utilizar, y que se mencionan a continuación:

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Aranguren Ruiz Dayanne Andrea, Lozano Restrepo. Laura Patricia, el año 2019 realizado en Colombia en la tesis cuyo título es Análisis correlacional entre la inteligencia emocional y clima organizacional de los trabajadores del nivel administrativo, hospitalario y asistencial de la clínica del sistema nervioso renovar Ltda. sede Villavicencio Esta investigación tuvo como objetivo establecer cómo es la correlación entre la inteligencia emocional en el clima organizacional de los trabajadores de nivel administrativo, hospitalario y asistencial de la Clínica del Sistema Nervioso Renovar Ltda. sede Villavicencio. Para ello se realizó una investigación cuantitativa descriptiva de alcance correlacional, se seleccionaron 218 funcionarios del nivel administrativo, asistencial y hospitalario en cada una de las 16 sedes de la Clínica, de los cuales fueron 22 administrativos, 60 hospitalarios y 136 asistenciales, cabe resaltar que, como criterio de inclusión de la muestra, se tuvo en cuenta que llevarán laborando mínimo 8 meses en la clínica Renovar. Fue necesaria la aplicación de dos instrumentos (cuestionario de inteligencia emocional validada por (Mercado, Ramos, Vásquez y Jiménez, 2001) y el instrumento para la medición del clima organizacional validado en Colombia por (Tapias, Grueso y Duque, 2014)), los cuales median las dos variables (inteligencia emocional y clima organizacional). A partir de los datos obtenidos se realizaron análisis descriptivos y correlacionales. Los resultados indican que no hay una correlación directa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional, ya que la inteligencia emocional se encuentra en un nivel medio y el clima organizacional en un nivel alto. Si se encontraron posibles correlaciones en las subescalas de inteligencia emocional y clima organizacional teniendo en cuenta que se dividió por nivel administrativo,

hospitalario y asistencial. Se concluye que las correlaciones evaluadas entre las subescalas de inteligencia emocional y clima organizacional en el nivel hospitalario, permitieron indicar correlaciones fuertes entre las subcategorías autoestima y cohesión, autocontrol y cohesión y automotivación con equidad, con predominancia de la subcategoría cohesión.

Orellana Loor, Reina Senovia del año 2018 realizado en Ecuador en la tesis: “La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral del personal docente de la Unidad Educativa Lola Arosemena de Carbo, Guayaquil, 2018” pretendió brindar a los directivos de esta institución una herramienta para tomar conciencia acerca de las habilidades emocionales que deben ser transmitidas al personal docente y de ésta manera obtener estándares de desempeño laboral idóneos. El objetivo de este estudio consistió en determinar la relación que existe la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los mencionados docentes. Cabe mencionar que se trató de un estudio descriptivo correlacional y realizó aplicando 2 cuestionarios a los mencionados docentes, el primero fue la escala de Emely Sterret para diagnosticar el estado emocional de los trabajadores y el segundo fue la escala gráfica para medir el desempeño laboral. Los instrumentos de recolección de datos se aplicaron a 30 personas y con las datas procesadas en Spss se concluyó que todas las dimensiones de la inteligencia emocional guardan relación directa y significativa con el desempeño laboral. Se utilizó el coeficiente estadístico Rho de Spearman, dentro de los hallazgos se encontró relación directa y significativa entre todas las dimensiones de la inteligencia emocional y el desempeño laboral a un nivel de significancia de Sig.= <0.05 : relación entre la autoconciencia y el desempeño laboral (r=455*); empatía y desempeño (r=419*); autoconfianza y desempeño (r=514*); motivación y desempeño (r=493*); autocontrol y desempeño laboral (r=456*) ,la competencia social y desempeño laboral (r=523*).

Morales el año 2017, realizado en España en la tesis “Relaciones entre afrontamiento del estrés cotidiano, auto concepto, habilidades sociales e

inteligencia emocional”, que los estudiantes con un mayor empleo de estrategias productivas de afrontamiento (búsqueda de información, guía, actitud positiva y solución activa) logran un mayor puntaje en las variables autoconcepto académico, inteligencia emocional y capacidades sociales. Además, encontró relaciones contrarias entre el autoconcepto académico con la estrategia indiferencia y entre la inteligencia emocional (reparación emocional) con la conducta agresiva. La investigación tuvo una muestra de 154 estudiantes de Educación Secundaria, de diferentes ciclos formativos. La muestra en un inicio fue de 170 integrantes (16 datos perdidos) y la muestra al finalizar fue de 154 alumnos de ESO (n=114; 74%) y ciclos formativos (n=40; 26%) de entre 12 y 24 años (M=13.75 y DT=1.30) de 2.o, 3.o, 4.o de ESO y ciclos formativos (Gestión Administrativa, Farmacia y Parafarmacia, Administración y Finanzas; Proyectos de Edificación). utilizó un diseño ex post facto. Analizó la correspondencia entre las 19 variables cuantitativas, mediante el análisis de correlación de Pearson y la regresión lineal.

Gonzales el año 2016 realizado en España la tesis : “Relación entre la Inteligencia emocional, recursos y problemas psicológicos en la infancia y adolescencia” Nivel de Inteligencia emocional mediante el Inventario de inteligencia emocional, versión (EQ-Iyv – BarOn y Parker (2000), Inventario de fortalezas personales (PSI), “Cuestionario de ansiedad estado/rasgo para niños” (STAIC), Listado de “Quejas somáticas e inventario de depresión breve para niños” (CDIS). En su tesis: “Relación entre la Inteligencia emocional, recursos y problemas psicológicos en la infancia y adolescencia”. Según los resultados indica que existen diferencias estadísticamente significativas según el sexo, presentando las féminas mayores niveles de inteligencia emocional, como empatía, ansiedad y depresión, quejas somáticas y habilidades interpersonales. Su muestra tuvo un total de 1166 niños y adolescentes, con edades entre 10 a 16 años de edad, de escuelas públicas y privadas de la Ciudad de Valencia-España. La metodología utilizada fue Descriptivo Correlacional y los objetivos fueron: La incidencia de la edad y el sexo; Explorar las relaciones entre Inteligencia Emocional, Fortalezas Personales,

Ansiedad, Depresión y Quejas Somáticas y cómo influye la inteligencia emocional en las variables estudiadas.

Catalina Guardiola Karla Basurto, del año 2015 realizado en México en la tesis Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México El objetivo principal de este estudio es conocer la autopercepción del nivel de inteligencia emocional como predictor del desempeño laboral. El cual deberá responder a las siguientes preguntas: ¿cuál es la autopercepción del nivel de inteligencia emocional de los directivos del corporativo adventista al norte del México y la relación que existe con su desempeño laboral? ¿Existe una relación significativa entre la autopercepción de la inteligencia emocional y los siguientes factores: años de servicio, nivel académico y organización en la que laboran? Esta investigación fue de tipo transversal y descriptiva en donde participaron 73 directivos respondiendo un instrumento. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que sí existe una influencia positiva y significativa en nivel alto de la inteligencia emocional sobre el nivel de desempeño laboral auto percibido por los directivos y que los años de servicio y los niveles académicos no mostraron ninguna diferencia significativa.

2.1.1 Antecedentes Nacionales

García Delgado Perla Antonelly, del año 2021 realizado en Jaen la tesis Inteligencia emocional y desempeño laboral en Electro Oriente en tiempos de Covid 19

La investigación se desarrolló en base a la inteligencia emocional, la cual muestra la capacidad para tener consciencia de uno mismo al reconocer las propias emociones al experimentarlas, identificar las emociones de otros y manejar de manera correcta las emociones; asimismo, sobre el desempeño laboral, que es el comportamiento del trabajador dirigido al logro efectivo de los objetivos. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en Electro Oriente en tiempos de COVID 19 en

el 2021; el tipo de investigación fue básica con enfoque cuantitativo; el diseño utilizado es el no experimental y al ser acopiada la información en un solo momento es transversal; se tomó como muestra a toda la población de trabajadores 110 a quienes se les aplicó 2 cuestionarios. Los resultados obtenidos muestran que los trabajadores en su mayoría 71.82% cuentan con alta inteligencia emocional; de la misma manera su desempeño es bueno al obtener un 54.55%. Mediante el coeficiente Rho de Spearman se obtuvo que existe una fuerza de correlación positiva media; así también al ser la Sig. $0,000 < 0,05$ sí existe relación significativa entre las variables, por lo tanto, existe relación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en Electro Oriente en tiempos de COVID 19 en el 2021.

Vidal Quijano, Brenda Isabel del año 2021 realizado en Tarapoto la tesis Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de NSP Courier, El presente estudio tuvo como finalidad identificar determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de NSP Courier Tarapoto, el tipo de investigación fue de diseño no experimental, correlacional y con corte transversal. La muestra estuvo constituida por 60 colaboradores de la empresa “NSP” Courier de Tarapoto. Los instrumentos utilizados fueron la escala de Wong and Law Emocional Inteligence y el cuestionario Desempeño Laboral, éste fue creado y validado por Boada. En cuanto a los resultados concluimos que existen evidencias suficientes para aceptar la hipótesis principal de nuestra investigación, identificando la existencia de relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral, observando un coeficiente de correlación de .750 entre la variable inteligencia emocional y desempeño laboral, indicando una correlación alta, con un valor de significancia de .000.

Sixto Berrospi, Teresa, del año 2020 realizado en el Callao la tesis Inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal del Establecimiento Penitenciario del Callao, 2020 La finalidad del estudio de investigación fue establecer si la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral en el

personal del Establecimiento Penitenciario del Callao, 2020. La tesis se desarrolló basada en el sustento teórico de R. BarOn para el caso de la inteligencia emocional, y a I. Chiavenato para la variable desempeño laboral. Se emplearon el test de ICE de BarOn y el cuestionario de desempeño laboral, el cual se sometió a validez de contenido por medio del juicio de expertos calificados. Con un diseño de investigación no experimental de corte transversal, descriptivo, nivel correlacional y de enfoque cuantitativo. Ante ello, se determinó la muestra de manera no probabilística intencional compuesta por 145 trabajadores penitenciarios. Se utilizó el análisis de confiabilidad por medio de la consistencia interna, usando el Alpha de Cronbach y cuyos niveles de fiabilidad de ambos instrumentos fueron altos. Se utilizaron el programa Excel y el paquete estadístico SPSS para el procesamiento de información. De acuerdo a los hallazgos, indican que el 71% del total de la muestra tienen una inteligencia emocional muy desarrollada y el 71% medianamente en desempeño laboral. Se concluyó en base a los resultados obtenidos con un coeficiente de correlación de $-0,208$; la existencia de una relación significativa de tipo negativo leve entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la institución.

Guerra Flores, Karina del año 2019 realizado en Yurimaguas la tesis “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los trabajadores públicos de la unidad de gestión educativa local de alto amazonas-Yurimaguas, 2019”.

Donde el objetivo general fue establecer la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas - Yurimaguas al 2019. Por otro lado, el presente estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y bajo un diseño no experimental. Adicional a ello se estableció la muestra de estudio, misma que fueron 82 trabajadores de la institución en la cual se trabajó. Con el fin de recopilar los datos necesarios se aplicaron dos cuestionarios, uno sobre inteligencia emocional y otro de desempeño laboral. Esto permitió obtener como resultado que el nivel de inteligencia emocional resulto siendo baja según el 48% de los trabajadores, mientras que el 32% se encontraba en nivel medio y el 20% restante estuvo en un

nivel alto, por otra parte el desempeño laboral de los trabajadores fue bajo, representado por el 48%, mientras que el 31% de los mismos se encontró en un nivel medio y solo el 21% presento un desempeño alto. Esto conlleva a que el resultado estadístico evidencie que el valor de sig. bilateral fuese igual a 0,000 y coeficiente correlación sea igual a ,690. Como conclusión se llegó a aceptar la hipótesis general de investigación: La relación entre la empatía y la creatividad de los trabajadores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas - Yurimaguas al 2019, es directa. Además de ello el valor de coeficiente de correlación fue igual a 0,690, es decir existe una relación positiva media.

Ventura Hañari, Lorena Marcia; Ramos Coaguila, Paula Raquel del año 2017 realizado en Arequipa El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional con el desempeño laboral en las/os internas de enfermería del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa 2017, es una investigación de tipo descriptivo, corte transversal y diseño correlacional. Para la recolección de datos, se utilizó como método la encuesta y como técnicas el cuestionario y como instrumento dos formularios, se utilizaron: primero una ficha individual para recoger datos generales de la población en estudio, el segundo un cuestionario para medir la Inteligencia Emocional, el tercero un cuestionario para medir el desempeño laboral en las/os internas de enfermería. La población en estudio estuvo conformada por 57 internas/os de Enfermería obteniéndose una muestra de 48 con las siguientes características: en su mayoría (33.3%) son de Universidad Alas Peruanas, (27.0%) laboran en el Servicio de Medicina (89.6%) son de sexo femenino en edades menor a 22 años (47.9%), labora más de un mes en el servicio (41.7%) y si reciben capacitación en servicio (62.5%). De la variable inteligencia emocional en las dimensiones: autoconciencia (46.9%) autocontrol (43,8%), empatía (39.6%), habilidades sociales (45.8%), y a nivel global (43,8%) la mayoría de internas/os de enfermería tienen mediano nivel seguido del alto nivel (35.4%) y sólo un mínimo porcentaje (20,8%) tienen bajo nivel. En relación a variable desempeño laboral en la dimensión acciones psicosociales, (39.6%),

acciones físicas (41,7%), acciones de planificación (43.8%), acciones de administración (45.8%) acciones de investigación. (37.5%) y a nivel global (41.7%) la mayoría de internas/os de enfermería tienen mediano nivel de desempeño laboral seguido del alto nivel (31,3%). Con la aplicación del estadístico no paramétrico del Ji cuadrado: con un nivel de confianza de 95% y un nivel de error del 5% se encontró alta significancia estadística (0.001) por lo que se acepta la hipótesis que señala que existe relación entre las variables inteligencia emocional con el desempeño laboral.

Fajardo Pinto, Rosario del Pilar del año realizado en Lima la tesis “**La Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en las teleoperadoras de EsSalud en Línea Lima -2017**” tuvo como objetivo, determinar la relación de causa efecto entre la inteligencia Emocional y el desempeño laboral en las teleoperadoras de EsSalud en Línea Lima que atienden el Centro de Atención de Llamadas del Seguro Social. La investigación obedece a un enfoque cuantitativo, de tipo básico, desarrollado bajo un diseño correlacional, habiéndose utilizado la técnica de la encuesta, con una población comprendida por 175 trabajadores del Centro de Atención de Llamadas del Seguro Social, y aplicó cuestionarios a una muestra de 120 teleoperadoras y se utilizó la prueba de correlación de rho de Spearman para la contratación de las hipótesis. En relación a la instrumentalización, se han formulado dos instrumentos de recolección de datos y ambos han pasado por los filtros correspondientes, el primero de ellos con 15 ítems para la variable 1 y de 9 ítems para la variable 2 y con cinco alternativas de respuestas. 1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi Siempre, 5=Siempre. Luego del procesamiento de los datos, el análisis e interpretación de los resultados en la contratación de la hipótesis, se llegó a la siguiente conclusión: Se determinó que habiéndose obtenido un valor de Alfa de Cronbach de 0,920 el mismo que al ser mayor a 0,7 indica que la data es confiable, asimismo los resultados indican que la inteligencia emocional se relaciona directa, alta y significativamente con el desempeño laboral del personal de EsSalud

en Línea Lima, 2017; habiéndose obtenido un valor p-value igual a 0,925 en el rho de Spearman.

Bases teóricas

2.2.1 Inteligencia emocional

La inteligencia. Hoy en día se ha medido la inteligencia por medio de cuestionarios que miden el IQ. y en los cuales se pone a prueba las 19 capacidades numéricas, lingüísticas o espaciales de cada persona. Pero recientemente se ha comprobado que esto es un error, porque el poseer inteligencia académica, no significa tener desarrolladas la comunicación afectiva o la inteligencia emocional. La teoría de las “inteligencias múltiples” de Howard Gardner la cual se mencionará con más detalle en el siguiente subtema, dice que no tenemos una sola capacidad mental, sino varias, concretamente ocho: la lógico-matemática, la espacial, la lingüística, la musical, la corporal, la interpersonal, la naturista y la intrapersonal. Por tanto, cuando queremos medir la inteligencia de un sujeto, lo debemos hacer basándonos en todas ellas, no sólo en unas cuantas. La inteligencia de una persona está formada por un conjunto de variables como la atención, la capacidad de observación, la memoria, el aprendizaje, las habilidades sociales, entre otras, que le permiten enfrentarse al mundo diariamente. El rendimiento que se obtienen de las actividades diarias depende en gran medida de la atención que se les presta, así como de la capacidad de concentración que se manifiesta en cada momento; pero hay que tener en cuenta que, para tener un rendimiento adecuado intervienen muchas otras funciones como, por ejemplo: un estado emocional estable, una buena salud psico-física o un nivel de activación normal. El ser humano aprende, reconoce, relaciona, mantiene el equilibrio y muchas cosas más sin saber cómo lo hace. Pero además tiene la capacidad de integrar estas actividades mentales y de hacerlas voluntarias, es decir puede controlarlas, como ocurre

con la atención o con el aprendizaje, que a diferencia del de los animales deja de ser automático, con la finalidad de enfocarlo hacia determinados objetivos deseados. La función principal de la inteligencia no es sólo conocer, sino dirigir el comportamiento para resolver problemas de la vida cotidiana con eficacia. Hasta ahora la interpretación errónea de que la inteligencia sólo servía para resolver problemas matemáticos o físicos había dejado de lado las capacidades personales de resolver problemas que afectan a la felicidad de las personas o a la buena convivencia social. Existen otros autores que han dado su punto de vista en la definición de inteligencia, se presentan algunas aportaciones como, por ejemplo: según Thorndike: “la inteligencia es la suma total de varias capacidades específicas, pero distingue tres niveles básicos a los que llama inteligencia abstracta, mecánica y social.” Werner dicho autor también diferencia cuatro aspectos importantes, que son la actitud, extensión, área y aceleración. Por ejemplo: un hombre ejecuta un proyecto difícil, si lo ejecuta realizando un gran número de tareas y consiguiendo resultados correctos, tiene una gran inteligencia. Morris, c. Y Maisto, a., considera que la “la inteligencia se refiere a la capacidad intelectual general de una persona, así que las pruebas de inteligencia comúnmente están diseñadas para probar la capacidad mental general. Es probable que las personas que tienen un buen desempeño en las pruebas de inteligencia también se desempeñen bien en la escuela. La inteligencia se refiere a la habilidad o habilidades implicadas en el aprendizaje y la conducta adaptativa, la inteligencia es la capacidad para comprender el mundo, pensar en forma racional y emplear los recursos en forma efectiva cuando se enfrentan desafíos. La gente sin formación en psicología por lo general considera que la inteligencia es una mezcla de habilidad práctica para la solución de problemas, habilidad verbal y competencia social. La habilidad práctica de solución de problemas incluye el uso de la lógica, la conexión de ideas y la visión de un problema en su totalidad. La habilidad verbal abarca el uso y comprensión del lenguaje escrito y hablado en formas bien

desarrolladas. La competencia social se refiere a la buena interacción con los demás tener la mente abierta acerca de diferentes tipos de gente y mostrar interés en diferente temas.

Teorías de la inteligencia Morris, c.,

Fundamenta que, durante más de un siglo, los psicólogos han discutido reflexionado sobre lo que constituye la inteligencia e incluso sobre la validez de este concepto. Una de las cuestiones fundamentales de los que intentan entenderla es determinar si se trata de una aptitud o habilidad de carácter general o particular, o bien si se compone de muchas aptitudes o habilidades individuales distintas. Los teóricos de la inteligencia caen en dos categorías. En un grupo se encuentran los que argumentan a favor de una inteligencia general, una sola aptitud o habilidad general. En el otro se encuentran los que creen que la inteligencia está compuesta por muchas aptitudes o habilidades separadas y distintas. La teoría de Spearman en su tiempo muestra que solo había una inteligencia general, cada individuo que desempeñaba una actividad bien, se consideraba inteligentemente excepcional; si la persona desempeñaba con éxito esa actividad, igualmente sería bueno para otras actividades con el mismo éxito que la primera. A continuación, Morris (1998), plantea cada una de las siete capacidades mentales y sus componentes más importantes que se pueden indicar para una mayor comprensión de la teoría. (20)

E: habilidad espacial. Habilidad para reconocer una figura cuya posición en el espacio había cambiado y medir distancias. Los futbolistas entre otros deportistas poseen esta habilidad, ya que para anotar un gol o llevar el balón necesitan tener medidas perfectamente las distancia que hay en el campo de juego.

P: rapidez perceptual. La rapidez perceptual es la habilidad que cuenta una persona para detectar semejanzas y diferencias entre distintos dibujos. Una persona que vea dos imágenes que parezcan semejantes a simple vista, pero 22 contengan diferencias y las detecte rápido y sin errores es un ejemplo de esta habilidad.

n: habilidad numérica. La habilidad numérica se refiere a la rapidez y la precisión con la que se realizan cálculos aritméticos simples y de un mayor grado de dificultad. Las personas que desarrollan esta habilidad tienen gran facilidad para manejar las matemáticas en sus diferentes clasificaciones.

V: significado verbal. El significado verbal es la habilidad para definir palabras, es decir, las personas que poseen esta habilidad pueden puntualizar palabras ya aprendidas con rapidez y precisión. Las personas que tienen desarrollada esta habilidad tienen la capacidad de entender el mismo idioma.

M: memoria. La memoria es la capacidad para recordar lo que se ha experimentado, imaginado o aprendido a través del tiempo. Además de recordarlo con precisión y detalle. Las personas que poseen esta habilidad pueden recordar sucesos ocurridos o datos aprendidos en un corto o largo periodo de tiempo.

f: fluidez verbal. Es la habilidad de hablar o escribir con facilidad. Diferente de la comprensión verbal, en relación con la rapidez y la facilidad para encontrar palabras, con el grado de comprensión de ideas expresadas verbalmente. Este factor es de gran importancia en muchas actividades que implican la recitación, hablar en público, participar en conferencias y en el periodismo.

r. Razonamiento. El razonamiento es la facultad que permite resolver problemas. Se llama también razonamiento al resultado de la actividad mental de razonar, es decir, un conjunto de proposiciones enlazadas entre sí que dan apoyo o justifican una idea. A diferencia de Spearman, pensaba que las habilidades anteriores son relativamente independientes. Así, una persona con una habilidad espacial excepcional podría carecer de fluidez verbal. Según Thurstone, en conjunto las siete capacidades mentales primarias constituyen la inteligencia general. En contraste con Thurstone, el psicólogo R. B. Cattell (1971) identifica sólo dos grupos de capacidades mentales. El primero, que llama inteligencia cristalizada, abarca habilidades como el razonamiento y las destrezas verbales y numéricas. Por ser las que se imparten en la escuela, Cattell cree que la experiencia y la educación

formal influyen profundamente en las puntuaciones obtenidas en las pruebas de inteligencia cristalizada. “el segundo grupo integra lo que Cattell llama inteligencia fluida” (Morris, 1998 p. 307) es decir, destrezas como la formación de imágenes espaciales y visuales, o la capacidad para percibir los detalles visuales, o la memoria mecánica. La experiencia y la educación influyen menos en las puntuaciones obtenidas en las pruebas de este tipo de inteligencia. Al paso del tiempo se han revelado más teorías, las cuales han descubierto más características de la inteligencia humana. Estas teorías no se sustentaban en una inteligencia en general, sino que se fueron dividiendo conforme las características que la gente utiliza con mayor frecuencia. (21)

Sternberg, R. y Detterman, D., propusieron una teoría tridimensional de la inteligencia. Afirma que la inteligencia humana comprende una amplia gama de habilidades. Para Sternberg, esas destrezas son tan importantes como las habilidades más limitadas que se miden en las pruebas tradicionales de inteligencia. Este autor explica con su teoría comparando a personas que fueron excelentes, regulares y pésimos estudiantes en la universidad. Menciona que los alumnos que alcanzan excelentes promedios, al afrontarse a la vida real no fueron tan exitosos como lo fueron en su estudio; en cambio, los estudiantes promedio mencionan que tuvieron una estabilidad en las actividades que tuvieron al salir del aula, y para los que eran pésimos estudiantes, fue sorprendente que tuvieran un buen trabajo, cosas materiales y que sobresalieran en el ámbito laboral y personal. Indica que cada persona es buena en lo que en realidad se sepa desarrollar, no todo se basó en la escuela, con números y buenas notas, todo se desarrolló mediante la persona que fue descubriendo cada cosa que podía desempeñarse sin el mayor esfuerzo.

Para “Sternberg, la inteligencia está ligada a una amplia gama de habilidades necesarias para funcionar eficazmente en el mundo real.

Elementos de la inteligencia emocional Mayer, J.D. Salovey, P. &

Caruso considera que: conocimiento de sí mismo: saber que se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar la toma de decisiones, tener una idea realista de las habilidades y confianza en sí mismo.

Autorregulación: manejar las emociones de modo que faciliten la tarea entre manos, en lugar de estorbarla; ser escrupulosos y demorar la gratificación en pos de los objetivos; recobrase bien de las tensiones emocionales.

Motivación: utilizar las preferencias más profundas para orientar y avanzar hacia los objetivos, para tomar iniciativa, ser efectivos, perseverar frente a los contratiempos y las frustraciones.

Empatía: percibir lo que sienten los demás, el individuo debe ser capaz de ver las cosas desde su perspectiva y cultivar la afinidad con una amplia diversidad de personas.

Habilidades sociales: manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales, interactuar sin dificultad con otras personas. La inteligencia emocional ha cobrado en los últimos años gran importancia, ya que ayuda al ser humano a ser mejor persona, puesto que le enseña a conocerse, a tener un dominio sobre su carácter, dirigir y equilibrar los estados anímicos propios y ajenos. La inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo tomando en cuenta los sentimientos, el entorno y los cambios, esto permite al ser humano estar consciente del medio que lo rodea, al captar cualquier alteración, le permite estar preparado para saber reaccionar de manera oportuna y asertiva. en términos generales, se puede decir que la inteligencia es un atributo natural que poseen todos los seres vivos; en algunos casos, por las características genéticas, se tendrán ciertas aptitudes para desarrollar determinado tipo de habilidades, puede ser que algunas personas lleguen a destacar en varias disciplinas a la vez, mientras que otras solo lo logran en el campo para el que tienen mayor potencialidad. (22)

Teorías de la inteligencia de Gardner, Sternberg y Goleman

Creatividad e inteligencia algunos investigadores creen que la creatividad es simplemente un aspecto de la inteligencia. Por ejemplo, el estudio de Sternberg y sus colegas (1993), encontró que los expertos en la inteligencia por lo general colocan a la creatividad bajo el encabezado de inteligencia verbal. Sternberg, también incluye a la creatividad como elemento importante de un componente creativo de la inteligencia humana. Aunque algunos psicólogos consideran que la creatividad es un aspecto de la inteligencia, la mayoría de las pruebas no miden la creatividad, y muchos investigadores en el área de las habilidades cognitivas argumentarían que la inteligencia y la creatividad no son lo mismo. (23)

La inteligencia emocional goleman, d., considera que la inteligencia emocional es la que permite al ser humano tomar conciencia de sus emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soporta en el trabajo, incrementar su capacidad de empatía y habilidades sociales y aumentar sus posibilidades de desarrollo social. Cada vez son más las empresas para las que alentar las habilidades de la inteligencia emocional es un componente vital para la filosofía del gerenciamiento. “ya no se compete sólo con productos sino con el buen uso de la gente”. La inteligencia emocional es la premisa subyacente en toda preparación gerencial. 26 funciones del cerebro emocional goleman, d., los sentimientos, aspiraciones y anhelos constituyen puntos de referencia ineludibles para el ser humano, ya que, éste debe gran parte de su existencia a la decisiva influencia de las emociones. Los investigadores y científicos buscan la explicación entre la evolución del cerebro humano y las emociones, destacando la importancia de la intervención del “corazón” sobre “la cabeza” en los momentos realmente cruciales. Ahora bien, las emociones permiten afrontar situaciones demasiado difíciles, como: riesgos, pérdidas irreparables, persistencia en el logro de un objetivo (a pesar de las frustraciones), la relación de pareja, la amistad, la creación de una familia, entre muchas otras situaciones que son muy difíciles como para ser resueltas exclusivamente con el intelecto. La dicotomía emocional/racional se aproxima a

la distinción popular entre “corazón” y “cabeza”; saber que algo está bien “en el corazón de sí mismo” es una clase de convicción diferente, en cierto modo una clase de certidumbre más profunda, que pensar lo mismo de la mente racional. Existe un declive constante en el índice del control racional-a-emocional sobre la mente; cuando más intenso es el sentimiento, más dominante se vuelve la mente emocional y más ineficaz la racional. Esta es una combinación que parece surgir de eones de la ventaja evolutiva de que las emociones y las intuiciones guían la respuesta instantánea en situaciones en las que la vida del ser humano está en peligro y en las que detenerse a reflexionar en lo que se debe hacer podría costarle la vida. Cada emoción predispone al individuo de un modo diferente a la acción; cada una de ellas señala una dirección que, en el pasado, permitió resolver adecuadamente los innumerables desafíos a que se ha visto sometida la existencia humana. El ser humano sabe por experiencia que las decisiones y acciones dependen tanto de los sentimientos como de los pensamientos. Se ha sobrevalorado la importancia de los aspectos puramente racionales de todo lo que mide el CI (coeficiente intelectual) para la existencia humana, pero, en los momentos en que el individuo se ve arrastrado por las emociones, la inteligencia pasa a segundo término. Existen reacciones automáticas en las que los impulsos y emociones rebasan, incluso al sentido común y las acciones realizadas pueden desembocar en una tragedia como en el siguiente ejemplo: un día un matrimonio tuvo un compromiso por la noche; la hija menor se quedó en casa dormida en su habitación, al regresar a su hogar, se dirigieron a la habitación de la hija y se dieron cuenta que el perro salía de esta con el hocico ensangrentado, inmediatamente el papá corrió por su revólver y le disparó al perro creyendo que había mordido a su hija, al entrar a la habitación notó que su hija permanecía dormida y encontró una serpiente muerta, en ese momento se dio cuenta que el perro solo protegió a la niña. (24)

Goleman, d., considera que las reacciones automáticas se registran en el sistema nervioso porque sirvió para garantizar la vida durante un periodo largo y decisivo de la prehistoria humana y, más importante todavía, porque cumplió con la principal tarea de la evolución, perpetuar las mismas predisposiciones genéticas en la prole. A lo largo del tiempo, la sociedad ha reprimido la

manifestación de emociones, las cuales han sido referencia del proceso evolutivo. “las primeras leyes y códigos éticos como el código de Hammurabi y los diez mandamientos del antiguo testamento” son considerados por Daniel Goleman como intentos de refrenar y someter la vida emocional. A pesar de todas las limitaciones impuestas por la sociedad, la razón se ve desbordada por la pasión, cuyo origen se asienta en la vida mental. El diseño biológico de los circuitos nerviosos emocionales básicos con el que nace el ser humano lleva miles de generaciones demostrando su eficacia. Goleman, d., las lentas y deliberadas fuerzas evolutivas que han ido modelando nuestra vida emocional han tardado cerca de un millón de años en llevar a cabo 28 su cometido, y de estos, los últimos diez mil han tenido una escasa repercusión en las pautas biológicas que determinan la vida emocional. El ser humano presenta diferentes emociones a diversas situaciones y de acuerdo a como se manifiesten, es como actuará el cerebro emocional y de esta manera la respuesta que tiene el organismo. Uno de los principales cambios biológicos producidos por la felicidad, consiste en el aumento de la actividad de un centro cerebral que se encarga de inhibir los sentimientos negativos, de calmar la preocupación y aumentar la energía. (la expresión facial de disgusto (ladeando el labio superior y frunciendo ligeramente la nariz) sugiere, como observaba Darwin, un intento primordial de cerrar las fosas nasales para evitar un olor nauseabundo o para expulsar un alimento tóxico. La principal función de la tristeza consiste en ayudar a asimilar una pérdida, esta provoca la disminución de la energía y del entusiasmo por las actividades vitales.

El sistema límbico, controla las respuestas emocionales y se asocia con la conducta, el aprendizaje, la memoria, recuerdos de eventos pasados y la personalidad de cada individuo. “el nombre límbico proviene del latín Limbus que significa borde o frontera; dado que está situado en los márgenes del cuerpo calloso”. El sistema límbico como se puede observar en la imagen posterior, está formado por varias estructuras: hipocampo, circunvolución del cíngulo, amígdala, tálamo, fórnix, cuerpo calloso, hipófisis e hipotálamo. Cada una tiene funciones propias, pero todas intervienen en algunos aspectos del comportamiento, sobre todo en la vida emocional y el aprendizaje. El sistema límbico no actúa de la

misma manera en todos los seres vivos, ya que hablando en términos evolutivos, los mamíferos lo desarrollaron de una manera más completa y eficaz, algo que no sucedió en animales primitivos como peces o reptiles. 29 las personas o animales que han sufrido lesiones en áreas específicas del sistema límbico (amígdala) no manifiestan las emociones básicas como la ira; sin embargo, aparecen cuando: estas estructuras son estimuladas. Las diferentes estructuras límbicas parecen mantener el equilibrio entre estados emocionales opuestos, esto quiere decir que mientras la estimulación de la amígdala provoca ira, con el septum ocurre lo contrario. (25)

La memoria también constituye una función importante del sistema límbico, tal como se ha demostrado en aquellos casos en que se produce una degeneración de una sección del tálamo en individuos que padecen una alteración de la memoria, conocida como síndrome de korsakoff"

Capacidades de la inteligencia emocional Goleman, d., fundamenta:

Percibir las propias emociones como se mencionó en el primer capítulo, la inteligencia intrapersonal se refiere a las personas que se conocen perfectamente a sí mismos, saben controlar sus sentimientos y emociones. La inteligencia intrapersonal permite a cada individuo formarse un modelo mental de sí mismo, de esta manera encaminarla para una buena toma de decisiones. Tener conciencia de uno mismo (self - awarness), es el sentido de una atención progresiva a los propios estados internos, en esta conciencia auto reflexiva, la mente observa, investiga la experiencia misma, incluidas las emociones. (26)

En el proceso de autoconocimiento, autoexploración o inteligencia intrapersonal, se adquiere el desarrollo completo de sus habilidades tanto lógicas como deductivas, que permite elaborar una identidad y mostrar una actitud hacia sí mismo, considerando una continua retroalimentación de auto percepciones y auto evaluaciones, que se modifican debido a la interacción del hombre con su ambiente, con los demás y consigo mismo. Es importante tener en cuenta ciertos elementos que a continuación se describen: es la valoración de sí mismo y no el comportamiento del otro lo que causa su propia reacción. El ser humano, por

naturaleza, comete errores y es necesario tolerar estas equivocaciones. Cuando el ser humano se equivoca debe ser capaz de reconocerlo y de enmendar el error, no limitarse a auto culparse, ni culpar a los otros; tener actitud creativa y ser capaz de asumir los riesgos que implica una nueva tarea, evitar la crítica, ya que esto provoca un quebrantamiento del valor de la persona. Ser demasiado conscientes de que la valoración propia depende de cada individuo. Tener una autoestima elevada permite sobrellevar las propias debilidades y defectos, de tal manera que pueda enfrentar al mundo directo, con éxito. Para reforzar la autoestima, eliminar juicios y aumentar el grado de satisfacción, es importante aceptar los errores y corregirlos. Goleman, d., en su libro "la inteligencia emocional", clasifica a las personas en dos aspectos en los que se puede ubicar las emociones al reprimirlas y al aceptarlas. Estas comparaciones, permiten deducir que las personas que se encuentran atrapadas en sus propias emociones, suelen ser personas con autoestima baja, dependientes, depresivas, frívolas, inseguras, negativas y sin carácter. Por el contrario, las personas que aceptan resignadamente sus emociones se perciben como seguras de sí mismas, asertivas, motivadas y con iniciativa. El hecho de percibir las propias emociones y tener conciencia de ellas, ayuda a identificar lo que siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientarlas a la buena toma de decisiones en cualquier aspecto su vida, así como tener una idea realista de sus habilidades que le permita adquirir confianza en sí mismo. Controlar las propias emociones manejar los sentimientos para que sean adecuados es una capacidad que se basa en la conciencia de sí mismo. Goleman, las personas que carecen de esta capacidad luchan constantemente contra sentimientos de aflicción, mientras aquellas que la tienen desarrollada pueden recuperarse con mayor rapidez de los reverses y trastornos de la vida. Ordenar las emociones al servicio de un objetivo, es esencial para prestar atención, para la automotivación, el dominio y la creatividad. El autodomínio emocional sirve de base a toda clase de logros. Y ser capaz de internarse en un estado de fluidez, permite un desempeño destacado en muchos sentidos. Las personas que tienen esta capacidad suelen ser más productivas y eficaces en cualquier tarea que emprendan. Aunque las personas tengan autodomínio emocional, no quiere

decir que estas personas repriman sus verdaderos sentimientos o emociones. Las personas deben de aprender que el hecho de tener autodominio emocional, no significa que este debe ser excesivo, porque se puede llegar al punto de sofocar todos los sentimientos, emociones y espontaneidad, ya que ese exceso de control puede afectar física y psicológicamente a esa persona. La autorregulación depende del funcionamiento de los centros emocionales, en conjunto con los centros ejecutivos del cerebro en las zonas pre-frontales, estas dos habilidades primarias están en el corazón de cinco aptitudes emocionales:

- Autodominio: manejar efectivamente las emociones y los impulsos perjudiciales.
- Confiabilidad: exhibir honradez e integridad.
- Escrupulosidad: responsabilidad en el cumplimiento de las obligaciones.
- Adaptabilidad: flexibilidad para manejar cambios y desafíos.
- Innovación: estar abiertos a ideas y enfoques novedosos y nueva información.

Motivarse a sí mismo según Goleman, d, la motivación es un proceso que parte de un requerimiento fisiológico o psicológico, una necesidad que activa un comportamiento, un impulso orientado hacia un objetivo o un incentivo, la clave para entender el proceso de 32 motivación reside en el significado de las necesidades los impulsos, los incentivos y en las relaciones entre ellos. Motivo y emoción tienen la misma raíz latina: motere, "mover". Las emociones son, lo que mueve al individuo a ir tras un objetivo; impulsan las motivaciones de un individuo y esos motivos, a su vez, dirigen las percepciones, dando forma a los actos. La motivación es la presión interna que surge de una necesidad, que excita las estructuras nerviosas, origina un estado lleno de energía que impulsa al organismo a actuar, iniciando una conducta, guiándola y manteniéndola hasta que alcance una meta. Así mismo, es el proceso responsable para lograr la intensidad, dirección y persistencia de los esfuerzos de una persona para alcanzar una meta. (27)

Neurología de la motivación

Se sabe que la amígdala alberga el circuito cerebral que respalda la motivación. Goleman considera que el aprendizaje emocional que predispone a alguien a encontrar placer en una serie de actividades y en otras no, así como el repertorio de recuerdos, sentimientos y hábitos asociados con esas actividades, está almacenado en los bancos de memoria emocional de la amígdala y sus circuitos relacionados. La motivación en un sentido sistemático, está compuesta por tres elementos que interactúan y son interdependientes: cómo se observa en el esquema anterior existen las tres dimensiones del proceso básico de motivación que constituyen el punto de partida de las teorías de motivación. Necesidad: surgen cuando existe un desequilibrio fisiológico o psicológico, se presentan cuando las células del cuerpo son privadas de alimento y agua o cuando alguna persona es despojada de sus amigos o compañeros; una necesidad significa una carencia interna de la persona como: la inseguridad, la soledad, el hambre y la sed. 33 impulso: el impulso genera un comportamiento de búsqueda e investigación para encontrar objetivos o incentivos que una vez que se alcancen satisfarán las necesidades y reducirán la tensión, cuanto mayor sea la tensión, mayor será el grado de esfuerzo. Incentivos: está definido como algo que puede aliviar una necesidad o reducir un impulso. El alcanzar un incentivo tiende a restaurar el equilibrio fisiológico o psicológico y elimina el impulso. Para poder auto motivarse es necesario tener autoconocimiento, autoevaluación, autocontrol y autorregulación, debido a que están estrechamente relacionadas. Si la persona no tiene conocimiento de sí mismo, no sabrá como evaluarse ó tener una regulación de sus emociones. La capacidad de motivarse a sí mismo, requiere de utilizar las preferencias para orientarse y avanzar hacia los objetivos, para tomar iniciativas, ser efectivos y perseverar frente a los contratiempos y las frustraciones. Goleman afirma que existe una relación muy estrecha entre la conciencia de uno mismo y la autoconfianza. Cada uno de nosotros dispone de un mapa interno de sus propias preferencias, capacidades y deficiencias. Es por ello que si la persona no se siente capaz de realizar alguna actividad, no llevará a cabo la acción. Es necesario estimular la autoestima con ayuda de la auto motivación, de esta manera la persona cumple sus objetivos y se siente

satisfecha con los resultados. Para concluir este subtema y el tema de la inteligencia intrapersonal, se presenta el marco de aptitudes emocionales, en el cuál clasifica el autoconocimiento, la autorregulación y la motivación en base a las aptitudes.

Marco de Aptitudes Emocionales

Las aptitudes emocionales requieren de ciertas capacidades, que van desde la aptitud personal (que en este caso se refiere a la inteligencia intrapersonal), hasta la aptitud social (que se refiere a la inteligencia interpersonal).

Tres aptitudes motivacionales tipifican el desempeño sobresaliente:

- Afán de triunfo: el afán de mejorar o destacarse.
- Compromiso: adoptar la visión y los objetivos de la organización o grupo.
- iniciativa y optimismo: aptitudes gemelas que mueven a aprovechar las oportunidades y permiten aceptar con buen ánimo contratiempos y obstáculos.

La Influencia de las emociones en las relaciones humanas según Reeve, j.

Considera que las emociones influyen de manera significativa e indirecta en las relaciones humanas, ya que las personas no solo causan emociones que nos intranquilizan, sino que nos afectan también. Por ejemplo, mediante el contagio emocional que es la tendencia a imitar y sincronizar de modo automático expresiones, vocalizaciones, posturas y movimientos con los de otra persona y, en consecuencia, converger emocionalmente, ya que las emociones de otros crean emociones en nosotros a través de la interacción social. Imitación: en una conversación, la gente de modo automático y continuo imita y sincroniza sus movimientos con las expresiones faciales, voces, posturas, movimientos y conductas instrumentales de la otra persona. Retroalimentación: la experiencia emocional subjetiva se ve afectada, momento a momento, por la activación y la retroalimentación de la imitación facial, vocal, de postura y de movimientos. Contagio: en consecuencia, la gente tiende momento a momento a atrapar las

emociones de la otra persona. para Manstead, en un análisis social y cultural de la emoción, las otras personas son las más ricas fuentes de experiencias emocionales, ya que la mayoría de las emociones surgen durante la interacción social pues con frecuencia atrapamos las emociones de otros a través de un proceso de contagio de emoción que involucra la imitación, la retroalimentación, y a fin de cuentas el contagio. Además de servir como funciones de enfrentamiento y solución, las emociones son funciones sociales que Comunican nuestros sentimientos a los demás. Regulan el modo en que los demás interactúan con nosotros. Invitan y facilitan la interacción social. Desempeñan un papel principal para crear, mantener y disolver relaciones. (28)

Modelo de inteligencia emocional y social de bar-On Baron (1997); cit. Por Ugarriza, n., define la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarse y enfrentar a las demandas y presiones del medio. Dicha habilidad se basa en la capacidad del individuo de ser consciente, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera efectiva. El modelo de BarOn inteligencias no cognitivas– se fundamenta en las competencias, las cuales intentan explicar cómo un individuo se relaciona con las personas que le rodean y con su medio ambiente. Por tanto, la inteligencia emocional y la inteligencia social son consideradas un conjunto de factores de interrelaciones emocionales, personales y sociales que influyen en la habilidad general para adaptarse de manera activa a las presiones y demandas del ambiente BarOn, (2000); en gabel (2005). En este sentido, el modelo “representa un conjunto de conocimientos utilizados para enfrentar la vida efectivamente”.

El modelo de BarOn está compuesto por cinco componentes:

- 1) **El componente intrapersonal**, que reúne la habilidad del ser consciente, evalúa el yo interior.
- 2) **El componente interpersonal;** que implica la habilidad para manejar emociones fuertes, ser responsables y confiables con buenas habilidades

sociales, es decir, que comprenden, interactúan, se relacionan bien con los demás.

3) El componente de adaptabilidad o ajuste; permite apreciar cuan exitosa es la persona para adecuarse a las exigencias del entorno, evaluando y enfrentando de manera afectiva las situaciones problemáticas.

4) El componente del manejo del estrés, que involucra la habilidad de tener una visión positiva, optimista y trabajar bajo presión, sin perder el control.

5) El componente del estado de ánimo general, constituido por la habilidad de la persona para disfrutar de la vida, la perspectiva que tenga de la vida y el sentirse contenta en general. Además, BarOn dividió las capacidades emocionales en dos tipos principales: el primer tipo, son las capacidades básicas, que son esenciales para la existencia de la inteligencia emocional, compuesta por el asertividad, la empatía, las relaciones sociales, el afrontamiento de presiones, el control de impulsos, el examen de realidad, la flexibilidad y la solución de problemas. El segundo tipo, se refiere a las capacidades facilitadoras, que son el optimismo, la autorregulación, la alegría, la independencia emocional y la responsabilidad social BarOn, cada uno de éstos elementos se encuentran interrelacionado entre sí. A continuación, se presentan los quince componentes conceptuales de la inteligencia emocional que son medidos por las sub-escalas del ice de BarOn, precisando antes, que dichas habilidades no cognitivas y las destrezas se desarrollan a través del tiempo, cambian durante la vida y pueden ser mejoradas mediante entrenamiento, programas remediabiles y técnicas terapéuticas.

I. Componentes intrapersonales (Cia): esta área señala a las personas que están en contacto con sus sentimientos, que se sienten bien acerca de sí mismos y se sienten positivos en lo que están desempeñando. Personas capaces de expresar abiertamente sus sentimientos, ser independientes, fuertes que confían en la realización de sus ideas y creencias. Área que reúne los siguientes sub-componentes.

1. Comprensión emocional de sí mismo (cm): es la capacidad que muestra el individuo de reconocer sus propios sentimientos. No sólo es la capacidad de ser conscientes de los propios sentimientos y emociones, sino también de diferenciar entre ellos; conocer lo que se está sintiendo y por qué; saber que ocasionó dichos sentimientos. 37 serias deficiencias en esta área fueron encontradas en condiciones alexitéricas, es decir, imposibilidad de expresar los sentimientos en una forma verbal.

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

3. Autoconcepto (Ac): es la capacidad que muestra el individuo de respetarse y aceptarse a sí mismo como una persona básicamente buena. El respetarse a sí mismo está esencialmente relacionado con lo que uno es. La auto aceptación es la capacidad de aceptar los aspectos percibidos como positivos y negativos de un individuo, así como también las propias limitaciones y potencialidades. Este componente conceptual de la inteligencia emocional está relacionado con los sentimientos de seguridad, fuerza interior, auto seguridad autoconfianza y los de auto adecuación. Sentirse seguro de uno mismo depende del autor respetó y la autoestima, que se basan en un sentido muy bien desarrollado de identidad. Una persona con una buena autoestima siente que está realizada y satisfecha consigo misma. En el extremo opuesto, se encuentran los sentimientos de inadecuación personal e inferioridad.

4. Autorrealización (Ar): es la capacidad que tiene el individuo para desarrollar sus propias capacidades potenciales. Este componente de la inteligencia emocional se manifiesta al involucrarse en proyectos que conduzcan a una vida más plena, provechosa y significativa. El esforzarse por desarrollar el potencial

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

5. Independencia (In): es la capacidad que tiene el individuo para guiarse y controlarse a sí mismo en su forma de pensar y actuar y mostrarse libre de cualquier dependencia emocional. Las personas independientes confían en sí mismas al momento de considerar y tomar decisiones importantes. Sin embargo, al final, podrían buscar y tener en cuenta las opiniones de los demás antes de tomar la decisión correcta por sí mismos; el consultar con otras personas no es necesariamente una señal de dependencia. En esencia, la independencia es la capacidad de desempeñarse autónomamente en contraposición a la necesidad de protección y apoyo. Las personas independientes evitan apoyarse en otras para satisfacer sus necesidades emocionales. La capacidad de ser independiente radica en el propio nivel de autoconfianza, fuerza interior y deseo de lograr las expectativas y cumplir las obligaciones.

II Componentes interpersonales (cie): área que muestra las habilidades y el desempeño interpersonal; es decir personas responsables y confiables que cuentan con buenas habilidades sociales. Reuniendo los siguientes subcomponentes:

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

2. Relaciones interpersonales (Ri): implica la capacidad de establecer y mantener relaciones mutuamente satisfactorias que están caracterizadas por la intimidad, el dar y recibir afecto. La mutua satisfacción incluye los intercambios sociales significativos que son potencialmente provechosos y agradables. 39 la habilidad de mantener relaciones interpersonales positivas se caracteriza por la capacidad de dar y recibir aprecio y afecto, e implica un grado de intimidad con otro ser humano. Este componente no está solo relacionado con el deseo de cultivar buenas relaciones amicales con otros, sino también con la capacidad de sentir tranquilidad y comodidad con dichas relaciones y manifestar expectativas positivas relacionadas con el intercambio social.

3. Responsabilidad social (rs): significa tener la habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, colabora y que es un miembro constructivo del grupo social. Implica actuar en forma responsable aun si esto significa no tener algún beneficio personal. Las personas socialmente responsables muestran una conciencia social y una genuina preocupación por los demás, la cual es manifestada al asumir responsabilidades orientadas a la comunidad. Este componente se relaciona con la capacidad de realizar proyectos para y con los demás, aceptar a otros, actuar de acuerdo con la propia conciencia y acatar las normas sociales. Estas personas poseen sensibilidad interpersonal y son capaces de aceptar a otros y utilizar sus talentos para el bienestar de la colectividad y no sólo de sí mismos. Las personas que muestran deficiencias en esta área podrían manifestar actitudes antisociales, actuar en forma abusiva con los demás y aprovecharse de ellos.

III. Componentes de adaptabilidad (cad): área que ayuda a revelar cuán exitosa es una persona para adecuarse a las exigencias del entorno, lidiando de manera efectiva las situaciones problemáticas. Dentro de esta área se reúnen los siguientes sub-componentes:

1. Solución de problemas (sp): es la habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas. La aptitud para solucionar los problemas es multifásica en naturaleza e incluye la capacidad para realizar el proceso de (1) determinar el problema y sentir la

confianza y motivación para manejarlo de manera efectiva. (2) definir y formular el 40 problema tan claramente como sea posible, (3) generar tantas soluciones como sean posibles y (4) tomar una decisión para aplicar una de las soluciones. Además está relacionada con la capacidad de ser consciente, disciplinado, metódico y sistemático para preservar y plantear los problemas; así como implica el deseo de entregar lo mejor de uno mismo y enfrentar los problemas más que evitarlos.

2. Prueba de la realidad (pr): comprende la habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos (lo subjetivo) y lo que en la realidad existe (lo objetivo). involucra el “captar” la situación inmediata, intentando mantener la situación en la perspectiva correcta y experimentando las cosas como en realidad son, sin fantasear o soñar con respecto a ellas. El énfasis se encuentra en el pragmatismo, objetividad, adecuación de la propia percepción y validación de las propias ideas y pensamientos. Un aspecto importante de ese factor es el nivel de claridad perceptual que resulta evidente al tratar de evaluar y manejar las situaciones, esto implica la capacidad de concentración y enfoque cuando se estudian las distintas formas para manejar las situaciones que se originan.

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

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

1. Tolerancia a la tensión (Tt): es la habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes, y fuertes emociones sin “desmoronarse”, enfrentando activa y positivamente a la tensión. Es la capacidad que permite sobrellevar las

situaciones difíciles en sentirse demasiado abrumado. 41 esta habilidad se basa en la capacidad de elegir cursos de acción para enfrentar la tensión, una disposición optimista hacia las experiencias nuevas y el cambio en general, así como hacia la propia capacidad de sobrellevar exitosamente un problema específico, y el sentimiento de que uno mismo puede controlar e influir en la situación que origina la tensión. Esto incluye tener una variedad de respuestas adecuadas a las distintas situaciones tensionales, encontrándose asociada con la capacidad para mantenerse relajado y sereno para enfrentar de manera calmada las dificultades sin ser manejado por las emociones fuertes.

2. Control de los impulsos (ci): consiste en la habilidad para resistir o postergar un impulso o arranque para actuar y controlar nuestras emociones, es decir aceptar nuestros impulsos agresivos, estando sereno y controlando la agresión, la hostilidad y la conducta irresponsable. Los problemas en el control de los impulsos se manifiestan mediante la poca tolerancia a la frustración, la impulsividad, la dificultad para controlar la ira, el comportamiento abusivo, la pérdida del autocontrol y la conducta explosiva e impredecible.

V. Componentes de estado de ánimo general (Cag): esta área mide la capacidad del individuo para disfrutar de la vida, así como la visión que tiene de la misma y el sentimiento de contento en general. Esta área reúne los siguientes sub-componentes:

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

2. Optimismo (Op): es la capacidad de encontrar el lado más provechoso de la vida y mantener una actitud positiva, aún en la adversidad. Implica la esperanza

en el planteamiento de vida que tiene una persona. Es la visión positiva de las circunstancias diarias. El optimismo es lo opuesto al pesimismo, el cual es un síntoma común de la depresión.

2.2.2 Desempeño laboral

Conceptualización para schermerhornn, j., considera que el desempeño laboral es la cantidad y calidad en el cumplimiento de tareas por parte de un individuo o grupo. La selección adecuada de personas trae a las personas con la capacidad adecuada para ocupar un puesto. Los mejores gerentes se aseguran a diario que personas talentosas ocupen todos los puestos bajo su supervisión. La capacitación y desarrollo mantienen actualizadas las habilidades de las personas y permiten que su desempeño laboral alcance un alto nivel de logro. Al renovar y redoblar su compromiso con el factor de capacidad y con las mejores prácticas en la gestión del talento humano, los gerentes pueden contribuir sustancialmente al desarrollo del desempeño laboral. El desempeño laboral requiere apoyo porque hasta el individuo más capaz y dedicado no alcanzará los niveles más elevados de desempeño a no ser que cuente con el apoyo apropiado. El apoyo crea un ambiente de trabajo rico en oportunidades para aplicar el propio talento para obtener la máxima ventaja. Para utilizar plenamente su capacidad, los trabajadores necesitan suficientes recursos, objetivos e instrucciones claras, estar libres de reglas y restricciones laborales innecesarias, tecnologías adecuadas y retroalimentación del desempeño. Proporcionar éstas y otras formas de apoyo laboral directo es una responsabilidad de la gestión del talento humano. El desempeño laboral implica esfuerzo o la disposición para trabajar arduamente en una tarea. El esfuerzo es un componente irremplazable del lugar de trabajo de alto desempeño. Hasta los trabajadores más capaces no lograrán un alto desempeño de manera consistente a menos que estén dispuestos a rendir su máximo esfuerzo. Pero la decisión de una persona para hacerlo no depende por completo de ella. Por eso lo que la gestión del talento humano debe hacer es intentar crear las condiciones para que la persona se esfuerce al máximo. según chiavenato, i. Señala que en la organización moderna no hay tiempo para remediar un desempeño deficiente

o por debajo de la media. El desempeño humano debe ser excelente en todo momento para que la organización sea competitiva y obtenga resultados en el mundo globalizado de hoy. En la moderna concepción, la evaluación de desempeño no comienza por la apreciación del pasado, sino por la focalización en el futuro. O mejor, está más orientada hacia la planeación del desempeño futuro que hacia el juzgamiento del desempeño pasado y no se queda ahí, sino que procura orientar el desempeño hacia fines y objetivos previamente negociados y fijados, trata de dotarlo de todos los recursos necesarios para su adecuada consecución, busca hacerle seguimiento con mediciones adecuadas y comparativas y, en especial, busca darle coherencia a través de retroalimentación constante y evaluación continua: todo esto busca garantizar el desempeño conforme a las necesidades de la organización y los objetivos de carrera del evaluado. para robbins, s. Y judge, t., considera que es probable que los trabajadores felices sean más productivos. No obstante, algunos investigadores solían creer que era un mito la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo. Cuando se reúnen datos sobre la satisfacción y la productividad para la organización en su conjunto, se encuentra que las empresas que tienen más empleados satisfechos tienden a ser más eficaces que aquellas con pocos empleados satisfechos. El desempeño en el trabajo implica esfuerzo o la disposición para trabajar arduamente en una tarea. El esfuerzo es un componente irremplazable del lugar de trabajo de alto desempeño. Hasta los trabajadores más capaces no lograrán un alto desempeño de manera consistente a menos que estén dispuestos a rendir su máximo esfuerzo. Pero la decisión de una persona para hacerlo no depende por completo de ella. Por eso lo que la gestión del talento humano debe hacer es intentar crear las condiciones para que la persona se esfuerce al máximo. Para mejorar el desempeño de la organización el director debe fomentar un propósito y un sentido de dirección compartidos para el futuro, que sean convincentes. Debe crear un clima de trabajo en el cual se confíe y respete a los individuos como adultos responsables. Finalmente debe capacitar a todos los empleados en el entendimiento y aplicación de métodos de mejoramiento de sistemas y procesos. para vázquez, j. Define que el desempeño como aquellas acciones o

comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo. (28) asimismo para Arias, f., precisa que el trabajador para lograr los objetivos y las metas que se propone alcanzar no actúa aisladamente, debe relacionarse con el resto de los individuos que integran su entorno organizacional, de tal manera de lograr su adaptación al medio en el que se desenvuelven. En este orden de ideas, las empresas pueden influir en la vida diaria del personal para su desempeño, así como la calidad y sistema de vida de un individuo, en sus valores y costumbres que le permiten satisfacer sus necesidades sociales, psicológicas, laborales y económicas Druker, p., al analizar las concepciones sobre el desempeño laboral, plantea se deben fijar nuevas definiciones de éste término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros.(30) Robbins, s., plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles. (29)

En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos. Benavides, o., al definir desempeño lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, 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. El desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

2.2.3 Dimensiones de desempeño laboral

A. Satisfacción laboral para Robbins, s. Y Coulter, m., considera que la satisfacción laboral se refiere a la actitud general de una persona hacia su empleo. Una persona con un alto nivel de satisfacción laboral tiene una actitud positiva hacia su empleo. Una persona insatisfecha tiene una actitud negativa. Cuando las personas hablan de las actitudes de los empleados, usualmente se refieren a la satisfacción laboral. Así mismo, Robbins, s. Y Judge, t., precisan que cuando se habla de las actitudes de los empleados, por lo general se hace referencia a la satisfacción laboral, la cual describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con un alto nivel de satisfacción 46 laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos. Debido a la gran importancia que los investigadores del compromiso organizacional han dado a la satisfacción laboral. Nuevamente Robbins, s. Y Judge, t.), plantea factores o atributos del puesto de trabajo con relación a la satisfacción laboral: (30)

Autonomía e independencia.

Prestaciones.

Oportunidades de avances profesionales.

Oportunidades de desarrollo profesional.

Remuneración/salario.

Comunicación entre los empleados y la gerencia.

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

Capacitación específica para el puesto.

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

Significatividad del trabajo.

Relación con los colegas.

Relación con el supervisor inmediato.

El trabajo en sí mismo

Las variedades de las actividades.

la satisfacción laboral es, pues una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Aspectos motivadores del trabajo, gran parte de la actividad laboral está motivada. Es decir, se trata de una conducta dirigida a objetivos, autorreguladas y controladas a nivel automático y/o cognitivo, persistente durante un periodo de tiempo y actividad por un conjunto de necesidades, emociones valores y metas y expectativas. Arbaiza, I., señaló que las organizaciones deben preocuparse por que sus empleados estén satisfechos y motivados, pues de lo contrario es probable que se genere alta rotación, ausentismo y un bajo nivel de desempeño. para weinert, b., la satisfacción en el trabajo viene siendo en los últimos años uno de los temas de especial interés en el ámbito de la investigación. Este interés se debe a varias razones, que tienen relación con el desarrollo histórico de las teorías de la organización, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo. Dicho autor propone las siguientes razones: posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo. Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias. Relación posible entre satisfacción y clima organizativo. Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el estilo de

dirección, los superiores y toda la organización. Importancia creciente de la información sobre las actitudes, las ideas de valor y los objetivos de los colaboradores en relación con el trabajo del personal. Ponderación creciente de la calidad de vida en el trabajo como parte de la calidad de vida. La satisfacción en el trabajo influye poderosamente sobre la satisfacción en la vida cotidiana. El propio autor destaca cómo, en el conjunto de las organizaciones, aspectos psicológicos tan importantes como las reacciones afectivas y cognitivas despiertan en el seno de los mismos niveles de satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Esta concepción de la satisfacción en el trabajo como una actitud se distingue básicamente de la motivación para trabajar en que ésta última se refiere a disposiciones de conducta, es decir, a la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él. para GrönRoos, c., considera que la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”. Del mismo modo, define la insatisfacción laboral como “el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas. La satisfacción en el trabajo se produce cuando el esfuerzo realizado culmina, a través del rendimiento, en la consecución del objetivo personal fijado. Pero el esfuerzo orientado a la satisfacción, se realiza en función de factores tales como: el valor del incentivo, las expectativas de su logro, las aptitudes y los rasgos de la personalidad, la consideración de los cometidos y las condiciones de trabajo. La persona tiene, respecto a la organización, la expectativa de obtener diversas recompensas potenciales. La satisfacción en el trabajo origina importantes consecuencias tanto para la persona como para la propia organización.

B. Compensaciones y beneficios de igual forma Sotomayor, f., indica que el sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social (comparaciones que hace un empleado con respecto a las recompensas, el esfuerzo y el desempeño de otros empleados y que llevan a los empleados a percibir la equidad o inequidad de una situación), las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad. Para Rosanas, j., la definición de las políticas de remuneración constituye un desafío particularmente importante para las empresas. Por un lado, la remuneración forma parte de la propuesta de valor a las personas, ya que tiene una influencia directa sobre la atracción y retención del talento, así como sobre el compromiso del individuo con los objetivos e iniciativas que lleva adelante la organización. Por otro lado, en muchas organizaciones las remuneraciones son uno de los principales costos y tienen la particularidad que son difíciles de ajustar ante cambios desfavorables en el contexto económico. El sistema de remuneración es un mecanismo de control y un incentivo imprescindible que debería considerarse en su totalidad en lugar de analizarse por partes o de forma compartimentada. Todos los miembros de una empresa, desde el nivel más bajo hasta el más alto de la pirámide corporativa, actúan en función de su retribución. Por consiguiente, el diseño del sistema de remuneración influye sobre las decisiones estratégicas de los directivos, así como sobre el modo en que dichas decisiones se implementan en toda la empresa. Las empresas pueden elegir entre distintas políticas de compensación, desde las más elitistas hasta las más igualitarias. El número de directivos incluidos en los programas de compensación define una cultura más bien jerárquica o igualitaria. (31)

C. Trabajo en equipo según koontz, h.; wehrich, h. Y Cannice, m., consideran que un grupo pueden definir como dos o más personas que actúan de formas interdependientes y unificadas para conseguir metas comunes. Un grupo es más que un conjunto de individuo: a partir de sus interacciones se crean nuevas fuerzas y propiedades que deben identificarse y estudiarse en sí. Las

metas pueden referirse a tareas específicas, pero también a que las personas compartan preocupaciones, valores o ideologías comunes. Los grupos de trabajo en una organización tienen varias características: sus miembros comparten una o más metas comunes, como las de desarrollar, fabricar y comercializar un producto nuevo. Habitualmente requieren interacción y comunicación entre sus miembros, es imposible coordinar los esfuerzos de los miembros de grupo sin comunicación. Sus miembros asumen funciones dentro del grupo, en un grupo de producto hay varios individuos responsables de diseñarlo, producirlo, venderlo o distribuirlo. 50 los grupos desarrollan normas respecto del comportamiento esperado de sus miembros, si los individuos se desvían de ellas se ejerce presión para que se cumplan (lo que puede ser funcional cuando, por ejemplo, otros miembros del grupo reprenden a una persona a menudo llegan tarde al trabajo). Así mismo, Donnola , g., el trabajo en equipo hace referencia a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas. Las características del trabajo en equipo son: es una integración armónica de funciones y actividades desarrolladas por diferentes personas. Para su implementación requiere que las responsabilidades sean compartidas por sus miembros. Necesita que las actividades desarrolladas se realicen en forma coordinada. El trabajo en equipo no es la suma de las aportaciones individuales, sino que por el contrario se basa en la complementariedad, la coordinación, la comunicación, la confianza y el compromiso necesita que los programas que se planifiquen en equipo apunten a un objetivo común. El trabajo en equipo significa que las personas que integren el grupo tienen que tener claro los objetivos y metas, han de orientar su trabajo a la consecución de los fines del grupo. Las personas que integran los equipos de trabajo deben de estar predispuestas a anteponer los intereses del grupo a los personales, a valorar y aceptar las competencias de los demás, a ser capaces de poder expresar las propias opiniones a pesar de las trabas que se encuentre por parte del resto de componentes del grupo. Para trabajar en equipo es fundamental promover canales de comunicación, tanto formales como informales, eliminando al mismo tiempo las barreras comunicacionales y fomentando además una adecuada

retroalimentación. Debe existir un ambiente de trabajo armónico, que permita y promueva la participación 51 de los integrantes de los equipos, donde se aproveche el desacuerdo para buscar una mejora en el desempeño. Las competencias que las personas que trabajan en equipo tienen que tener desarrolladas son las de ser capaces de gestionar bien el tiempo, la responsabilidad y compromiso es necesario, además, contar con capacidades como facilidad para la comunicación y de establecimiento de relaciones interpersonales. para Reza, j., considera que el tema de la formación de los equipos de trabajo inicia desde el mismo proceso de selección, por tanto, es importante definir las competencias del cargo y establecer si las funciones que desempeñará el candidato requieren que el trabajo en equipo sea una competencia central. Esto es importante por cuanto muchas personas son exitosas y altamente productivas sin necesidad de estar funcionando alrededor de un equipo, necesariamente. (32)

c. La comunicación según koontz, h.; wehrich, h. Y Cannice, m., precisan que el propósito de la comunicación en una empresa es disponer de una formación para actuar en los procesos de cambio o facilitarlos, esto es, influir en la acción para lograr el bienestar de la empresa. La comunicación es esencial para el funcionamiento interno de las empresas porque integran las funciones gerenciales, es necesario sobre todo para: establecer y difundir las metas de una empresa. Desarrollar planes para su logro. Organizar los recursos humanos, y de otro tipo, de la manera más eficiente, efectiva y, por tanto, eficaz. Seleccionar, desarrollar y evaluar a los miembros de la organización. Liderar, dirigir, motivar y crear un clima en el que las personas quieran contribuir. Controlar el desempeño. La comunicación no sólo facilita las funciones gerenciales, sino que además relaciona a una empresa con su ambiente externo. Es a través de intercambio de información que los gerentes toman conciencia de las necesidades de los clientes, la disponibilidad de los proveedores, los derechos de los accionistas, los 52 reglamentos de los gobiernos y las preocupaciones de la comunidad, es a partir de la comunicación que cualquier organización se vuelve un sistema abierto que interactúa con su ambiente. El ambiente de la empresa ofrece muchas posibilidades de comunicación oral, desde las reuniones

informales del equipo de fútbol de la compañía y la hora del almuerzo que los empleados pasan juntos, hasta conferencias más formales y reuniones de comités y del consejo. La comunicación empresarial se hace estratégica en la medida en que se sabe dónde está y a dónde se quiere llegar, y para lograrlo se debe contar con una visión entrenada para analizar y comprender espacialmente aquello que rodea la empresa y las diferentes situaciones que vive. (para Pérez, f., la comunicación está destinada para miras a largo plazo, donde se deben cumplir objetivos de una empresa y a la vez generar una imagen y respaldar una marca para conseguir una permanencia en el tiempo (...) la comunicación estratégica debe crear redes de mensajes que den coherencia a la organización pero no olvidando a quién van dirigidos los mensajes. Asimismo, considera que comunicación a la coordinación de todos los recursos comunicacionales externos e internos de la empresa (publicidad, marketing, folletería, canales comunicativos, ambiente laboral, organigrama, distribución espacial, atención al cliente, posventa, etc.) Para de la competencia y lograr un lugar en la mente de los públicos que nos interesa. Las estrategias de comunicación así descritas tienen los rasgos de toda que caracterizan a toda estrategia, con la única acotación de que, en este caso, para el logro de sus metas los jugadores utilizan el poder de la interacción simbólica en vez de la fuerza o cualquier otro sistema de interacción física. Entonces, una estrategia de comunicación cumple al menos tres funciones: da coherencia a la pluralidad de comunicaciones de una organización: la estrategia de comunicación se convierte así en el marco unitario de referencia al que se remiten todos los actores de la organización, encauzando de facto una misma lectura de los problemas y oportunidades; poniendo en común unos mismo valores y un lenguaje compartido, y, sobre todo, dando coherencia a la pluralidad de voluntades y a la tremenda complejidad de las actuaciones que pueden darse en una institución. (33)

2.3 Conceptual:

Inteligencia emocional. Conjunto de habilidades personales, emocionales, sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarse y enfrentar a las demandas y presiones del medio.

Tipos de emociones. Las emociones son manifestaciones de estímulos internos y externos que los seres humanos presentan en su vida diaria, se pueden manifestar de forma positiva o negativa, dependiendo de la situación y la autoestima que se presente. Conocer las emociones, permite al individuo canalizarlas.

La ansiedad. Es un estado de agitación, inquietud o zozobra del ánimo, no siempre es patológica, sino que es una emoción común como el miedo, la ira o la felicidad.

El miedo es una emoción que se caracteriza por un intenso sentimiento desagradable, provocado por la sensación de un peligro, real o supuesto, presente o futuro.

La ira surge de experiencias desagradables como obstaculizar planes y metas por fuerzas externas o bien de una traición en la confianza; la esencia de la ira radica en la creencia de que las situaciones no son como deberían ser”.

La felicidad es un estado de ánimo caracterizado por dotar a la personalidad de quien la posee de un enfoque del medio positivo. Es definida como una condición interna de satisfacción y alegría. Es una emoción agradable del alma que consiste en disfrutar de lo que el alma posee en el bien que las impresiones del cerebro le representan como propio.

El amor es la respuesta al problema de la existencia humana, visto de una manera más cuadrática es un arte y como todo arte tiene características comunes y una práctica por aprender. Esta emoción activa el sistema parasimpático, este envía una respuesta de relajación, calma y satisfacción que favorece la convivencia.

Sorpresa. La sorpresa es un estado emocional breve que es resultado de un evento inesperado y que puede ser agradable o desagradable, pero en ambos casos es momentáneo.

Disgusto. El disgusto se refleja en un sentimiento de dolor o tristeza provocada por situaciones desagradables o de desgracia, y las reacciones más comunes a esta emoción es librarse o alejarse de un objeto o persona que provoca este disgusto.

Tristeza. La tristeza es una de las emociones básicas del ser humano; es un estado afectivo provocado por un descenso de la moral. Es la expresión del dolor afectivo mediante el rostro abatido y en ocasiones acompañado de llanto.

Desempeño laboral. Es la cantidad y calidad del cumplimiento en la tarea de parte de un individuo o un grupo.

Eficacia. Consecución de los objetivos; logro de los efectos deseados.

Eficiencia. Logro de los fines con la menor cantidad de recursos; el logro de objetivos al menor costo u otras consecuencias no deseadas.

2.4. Definición de términos básicos

Bar On ICE: NA: (referido en Ugarriza, n) es un inventario que integra conocimientos teóricos, fundamentos empíricos y una fina sofisticación de las técnicas psicométricas. El instrumento es confiable, válido y ofrece al usuario un número importante de características que incluyen: • una muestra normativa amplia (n = 3.374).

Goleman,n., considera que la inteligencia emocional es la que permite al ser humano tomar conciencia de sus emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soporta en el trabajo, incrementar su capacidad de empatía y habilidades sociales y aumentar sus posibilidades de desarrollo social.

III HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el equipo de salud del servicio de emergencia del hospital

Guillermo Díaz de la vega frente al Covid -19 durante el periodo 2020.

3.1.2 Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre el factor interpersonal con desempeño laboral del equipo de salud del servicio de emergencia del hospital Guillermo Díaz de la vega frente al Covid -19 durante el periodo 2020.

Existe relación significativa entre el factor de manejo del estrés con el desempeño laboral de salud del servicio de emergencia del hospital Guillermo Díaz de la vega frente al Covid -19 durante el periodo 2020.

3.2. Definición conceptual de variables.

Inteligencia emocional Conjunto de habilidades personales, emocionales, sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarse y enfrentar a las demandas y presiones del medio.

Desempeño Laboral Es la cantidad y calidad del cumplimiento en la tarea de parte de un individuo o un grupo.

3.2.1 Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Índice	Método	Técnica
Inteligencia Emocional	Habilidad para modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás influenciados por el componente interpersonal y del manejo del estrés	Componente interpersonal	-Empatía Responsabilidad social	Buena = 2 Regular=1 Mala =0	Descriptivo correlacional	Guía de observación
		Componente del manejo del estrés:	-Tolerancia a la tensión Control de los impulsos	Buena = 2 Regular=1 Mala =0		

Desempeño laboral	Nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado Bohórquez (2004)	Satisfacción laboral	-Actitud positiva hacia su empleo -Sentimientos positivos acerca de un puesto de trabajo	Buena = 2 Regular=1 Mala =0		
		Trabajo en equipo	- Comparte una o más metas comunes -Interacción y comunicación entre sus compañeros	Buena = 2 Regular=1 Mala =0		

			-Asumen funciones dentro del equipo			
--	--	--	---	--	--	--

IV DISEÑO METODOLOGICO

4.1 Tipo y diseño de Investigación.

4.2 Método de investigación

El trabajo de investigación es de tipo aplicada y no experimental, porque lo que hacemos es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos, es decir si la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral del equipo de salud del servicio de emergencia del hospital Guillermo Díaz de la Vega – Abancay frente al covid-19 en el periodo 2020.

La presente investigación es de nivel:

4.2.1 Diseño de investigación

Para responder a la pregunta de investigación y someter la hipótesis de prueba, el presente estudio será:

Descriptiva. Porque tiene la capacidad de seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes categorías o clases de dicho objeto consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican con un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

Correlacional. Permite investigar la relación existente entre las variables que forman parte del estudio. Por medio de este método el investigador puede identificar las relaciones que existen entre dos o más variables. Tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más variables. El objeto de estos estudios es conocer el comportamiento de una variable respecto a modificaciones de otras variables, por lo que con frecuencia busca predecir y en ocasiones, extrapolar el comportamiento de alguna variable objetivo.

el diseño señala al investigador lo que debe hacer para alcanzar sus objetivos de estudio, contestar las interrogantes que se ha planteado y analizar la certeza

de la(s) hipótesis formuladas en un contexto en particular. La investigación será no experimental por que asume que la variable independiente “inteligencia emocional” ya existe y actúa en el contexto de la investigación. Las investigaciones no experimentales implican la observación de los hechos tal como se dan en el contexto para después describirlo y analizarlos. Se utilizó un diseño no experimental, transversal: correlacional, porque no existirá manipulación activa de ninguna de las variables. El estudio de correlación tuvo como propósito determinar el grado de relación entre variables, detectando hasta qué punto las alteraciones de una, dependen de la otra, ya sea en forma positiva o negativa, el cual da por resultado un coeficiente de correlación. Esta investigación busco cuantificar la magnitud de la inteligencia emocional y el desempeño laboral, asimismo identificar la relación entre las variables, en una misma muestra del personal de salud administrativo que labora en el servicio de emergencia del hospital Guillermo Díaz de la vega, periodo 2020

El nivel de investigación es correlacional, porque permitió determinar relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal del servicio de emergencia del hospital Guillermo Díaz de la vega, periodo 2020. La presente investigación se orienta a recolectar informaciones, procesar e interpretar sobre el estado real de trabajadores del área del servicio de emergencia del hospital Guillermo Díaz de la vega sobre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

4.3 Método de Investigación

4.3.1 Enfoque la investigación.

Es de enfoque cuantitativo, porque se usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico

4.4 Población y muestra.

4.3 Población y muestra

Población: La conformaran 40 Licenciadas en enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Díaz de la vega. Durante el periodo de junio a diciembre del 2021.

Muestra: Conformada por 30 Licenciadas en enfermería del servicio de emergencias del Hospital Guillermo Díaz de la vega

4.3.1 Criterios de selección

Criterios de inclusión

- Licenciadas en enfermería que tengan un tiempo laboral mínimo de un año en el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega.

Criterios de exclusión

- 04 Licenciadas en enfermería con licencia o descanso
- 06 Licenciadas en enfermería con periodo de vacaciones.

4.4. Lugar de estudio y periodo de desarrollo:

Lugar de estudio: Servicio de emergencia del Hospital Guillermo Díaz de la Vega ubicado en la Avenida Daniel Alcides Carrión s/n Abancay

Periodo de desarrollo; Marzo -diciembre del año 2020.

4.5 Técnica e instrumento para la recolección de la información

Técnica: Observación

Instrumento: Guía de Observación

Datos generales: En los que se especificará información sobre la edad, sexo, tipo de profesional, puesto laboral y tiempo de trabajo.

Inteligencia emocional: Esta variable será valorada mediante la guía de observación valorada por la escala donde si tu respuesta es 0 es igual a MALO, 1 es igual a REGULAR, 2 es igual a bueno. A si mismo está conformado

por 2 dimensiones: componente interpersonal y componente de manejo del estrés.

Tabla 2. Guía de Observación calcular alfa de Cronbach

DIMENSIONES	ITEMS	CLASIFICACION
Componente interpersonal	1,2	Malo (0 a 13 puntos) Regular (13 a 20 puntos) Bueno (20 a 26 puntos)
Manejo del stress	3,4,5,6,7,8	Malo () Regular () Bueno ()
Satisfacción laboral	9,10,	Malo () Regular () Bueno ()
Trabajo en equipo	11,12,13	Malo () Regular () Bueno ()
Valoración Global	1 al 13	Malo () Regular () Bueno ()

Fuente: Basado en el cuestionario y Validado con Alfa de Cronbach según anexo.

Esta Guía de observación ya se encuentra validado por el juicio de expertos.

4.6 Análisis y procedimientos de datos

El procedimiento de recolección de datos será el siguiente:

- En primer lugar, se solicitará la autorización al director del Hospital Regional Guillermo Díaz de la vega y a la Universidad Nacional del Callao para la aprobación de este proyecto.
- Antes de registrar la información de la guía de observación, se considerarán los criterios de selección.
- Las guías de observación se enumerarán y revisarán para evaluar el control de calidad del llenado.

Finalmente, estos serán vaciados a base de datos del programa estadístico SPSS, para su posterior análisis

El análisis y procesamiento de datos estadísticos

Se elaborará una base de datos en el programa SPSS, la cual pasará por un control de calidad, para el posterior análisis estadístico.

a) Análisis descriptivo

Se calcularán frecuencias absolutas y relativas (%) para el caso de las variables cualitativas, mientras que para las cuantitativas se realizarán cálculos de medidas de tendencia central y dispersión (promedio y desviación estándar).

b) Análisis inferencial

Para determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el personal de salud del servicio de emergencia del hospital regional Guillermo Díaz de la vega se calculará el coeficiente de correlación de

Spearman, considerando un nivel de significancia del 5%. A continuación, se presentan los valores entre los que oscila el coeficiente:

Tabla 3. Clasificación para la orientación de Correlación de Spearman

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39 $P < -0.3$	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta

1	Correlación positiva grande y perfecta
---	--

***Fuente: El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman
Caracterización***

Presentación de resultados

Los resultados serán presentados en tablas simples y dobles, además de gráficos elaborados en Microsoft Excel 2013.

V RESULTADOS

5.1 Resultados descriptivos

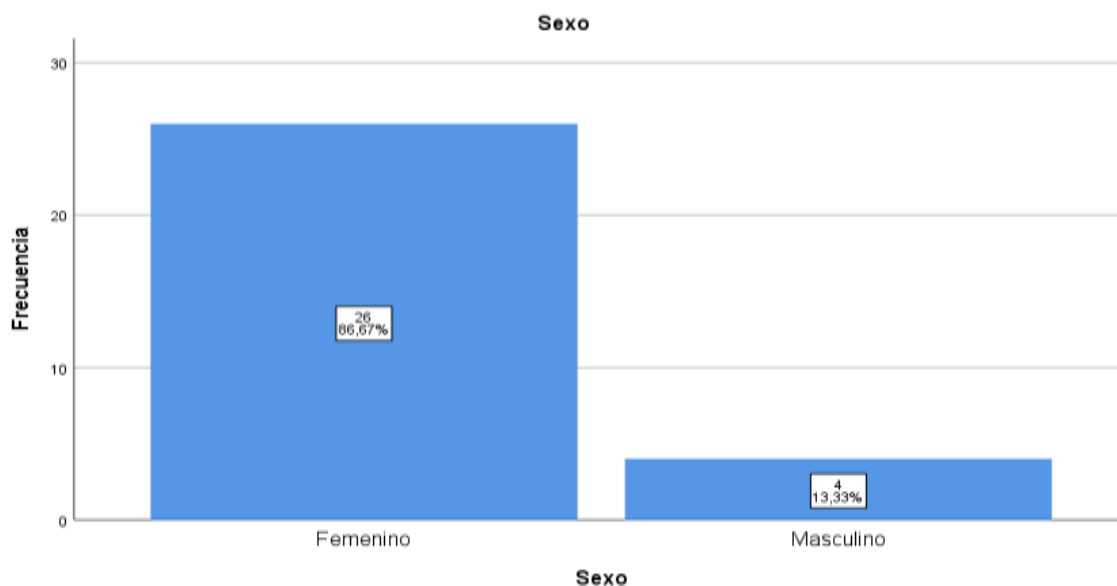
Tabla 5.1

Distribución según sexo del equipo de salud del servicio de emergencia en Hospital Regional 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Femenino	26	86,7
	Masculino	4	13,3
	Total	30	100,0

Fuente: Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega – Abancay

Gráfico 5.1



Interpretación: Del 100% (30), con respecto al sexo, el 87% (26) son de sexo femenino; y el 13% (4) son de sexo masculino.

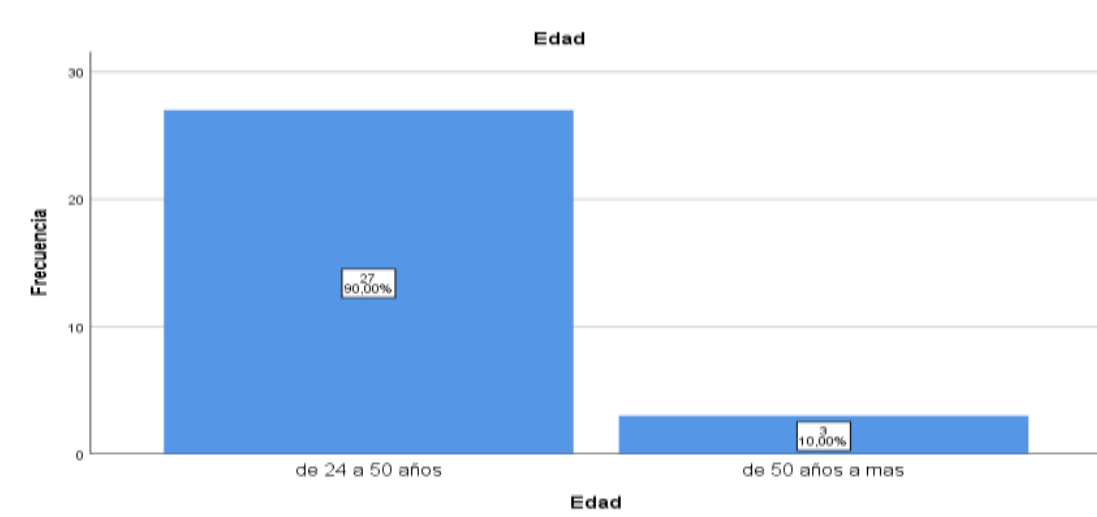
Tabla 5.2

Edad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	de 24 a 50 años	27	90,0
	de 50 años a mas	3	10,0
	Total	30	100,0

Fuente: Hospital Regional Guillermo días de la vega – Abancay

Grafico 5.2 Edad



Interpretación :Del 100% (30) con respecto a la edad, el 90% (27) tiene una edad de 24 a 50 años; el 10% (3) tiene una edad de 50 años a más.

Tabla 5.3

Practica la empatía en tu centro de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	1	3,3
	Bueno	29	96,7
	Total	30	100,0

Fuente: Hospital Regional Guillermo días de la vega – Abancay

Grafico 5.3



Interpretación: Del 100% (30) de los trabajadores del equipo del servicio de emergencia del Hospital Guillermo Diaz de la Vega de Abancay a quienes se les aplico la Guía de observación con respecto al ítem de Practica la empatía en su centro de trabajo, el 3 % (1) respondieron regular y el otro 97% (29) respondieron bueno.

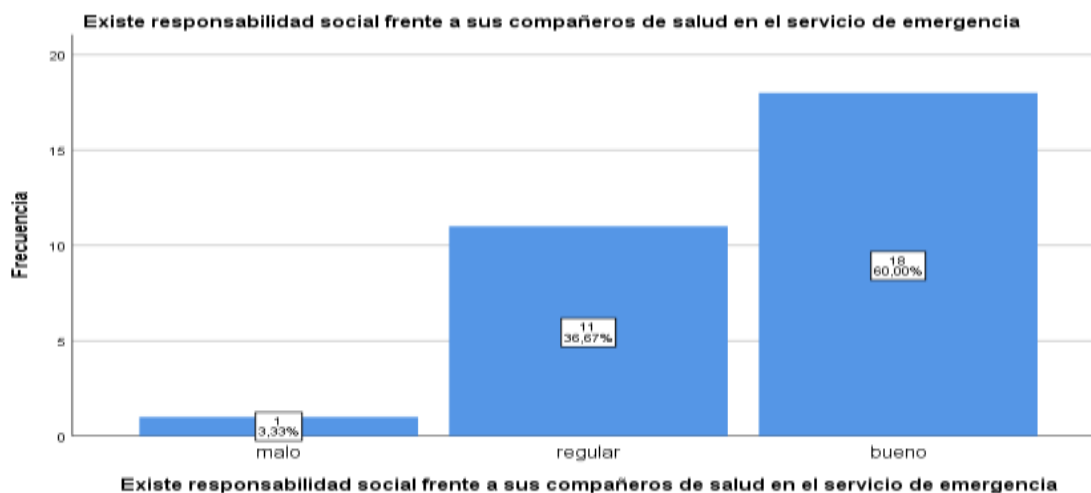
Tabla 5.4

Existe responsabilidad social frente a sus compañeros de salud en el servicio de emergencia

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	1	3,3
	Regular	11	36,7
	Bueno	18	60,0
	Total	30	100,0

Fuente: Hospital Regional Guillermo días de la vega – Abancay

Grafico 5.4



Interpretación : Del 100% (30) de los trabajadores del equipo del servicio de emergencia del Hospital Guillermo Diaz de la Vega de Abancay a quienes se les aplico la Guía de observación con respecto al ítem de Existe responsabilidad social frente a sus compañeros de salud de emergencia, el 3 % (1) respondieron malo , el 37 % (11) respondieron regular . y el 60% (18)

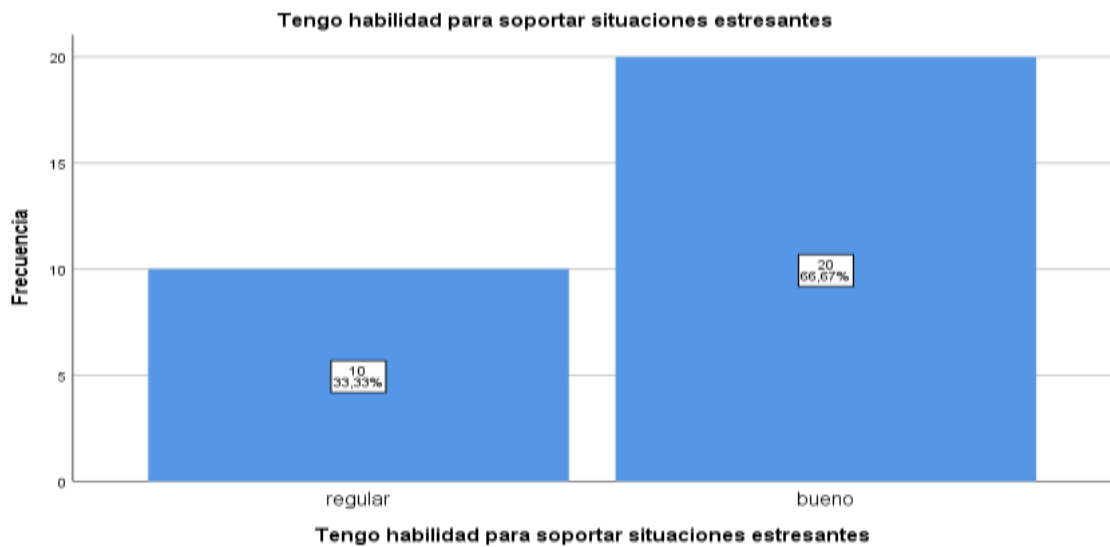
Tabla 5.5

Tengo habilidad para soportar situaciones estresantes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	10	33,3
	Bueno	20	66,7
	Total	30	100,0

Fuente: Hospital Regional Guillermo días de la vega – Abancay

Grafico 5.5



Interpretación : Del 100% (30) de los trabajadores del equipo del servicio de emergencia del Hospital Guillermo Díaz de la Vega de Abancay a quienes se les aplicó la Guía de observación con respecto al ítem de Tengo habilidad para soportar, el 33 % (10) respondieron regular, el 67 % (20) respondieron bueno.

Tabla 5.6

Tengo la capacidad para sobrellevar situaciones estresantes en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	12	40,0
	Bueno	18	60,0
	Total	30	100,0

Fuente: Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega – Abancay

Gráfico 5.6



Interpretación : Del 100% (30) de los trabajadores del equipo del servicio de emergencia del Hospital Guillermo Díaz de la Vega de Abancay a quienes se les aplicó la Guía de observación con respecto al ítem de Tengo la capacidad para sobrellevar situaciones estresantes en el trabajo, el 40 % (12) respondieron regular , el 60 % (18) respondieron bueno .

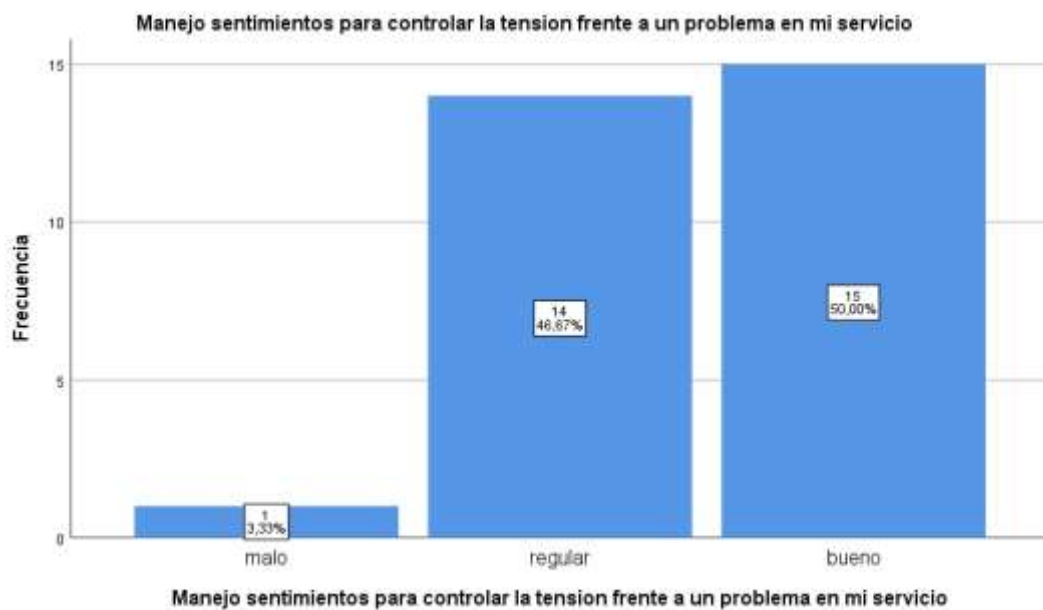
Tabla 5.7

Manejo sentimientos para controlar la tensión frente a un problema en mi servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	1	3,3
	Regular	14	46,7
	Bueno	15	50,0
	Total	30	100,0

Fuente: Hospital Regional Guillermo días de la vega – Abancay

Gráfico 5.7



Interpretación : Del 100% (30) de los trabajadores del equipo del servicio de emergencia del Hospital Guillermo Díaz de la Vega de Abancay a quienes se les aplicó la Guía de observación con respecto al ítem de manejo sentimientos para controlar la tensión frente a un problema en mi servicio , el 3 % (1) respondieron malo , el 47 % (14) respondieron regular ,el 50% (15) respondieron bueno .

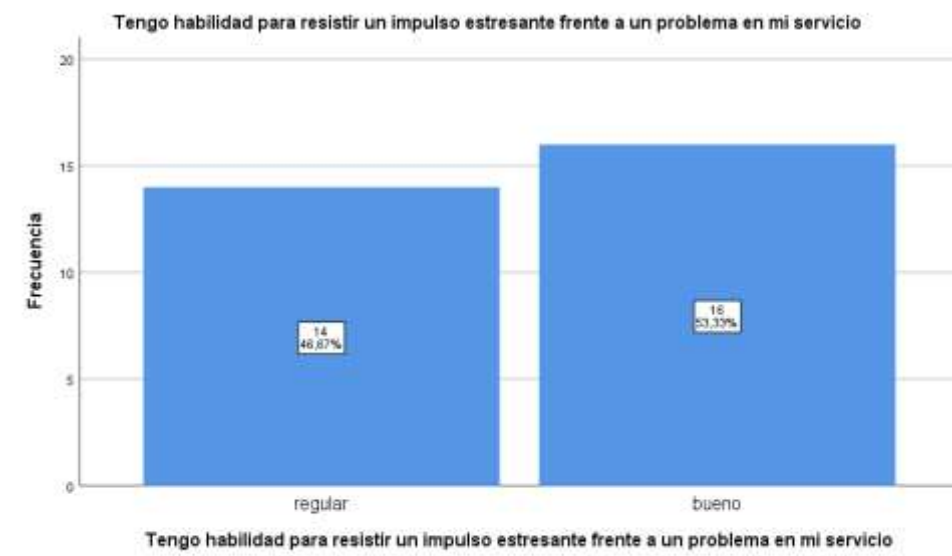
Tabla 5.8

Tengo habilidad para resistir un impulso estresante frente a un problema en mi servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	14	46,7
	Bueno	16	53,3
	Total	30	100,0

Fuente: Hospital Regional Guillermo Díaz de la vega – Abancay

Gráfico 5.8



Interpretación: Del 100% (30) de los trabajadores del equipo del servicio de emergencia del Hospital Guillermo Díaz de la Vega de Abancay a quienes se les aplicó la guía de observación con respecto al ítem de Tengo habilidad para resistir un impulso estresante frente a un problema en mi servicio, el 47% (14) respondieron regular, el 53% (16) respondieron bueno.

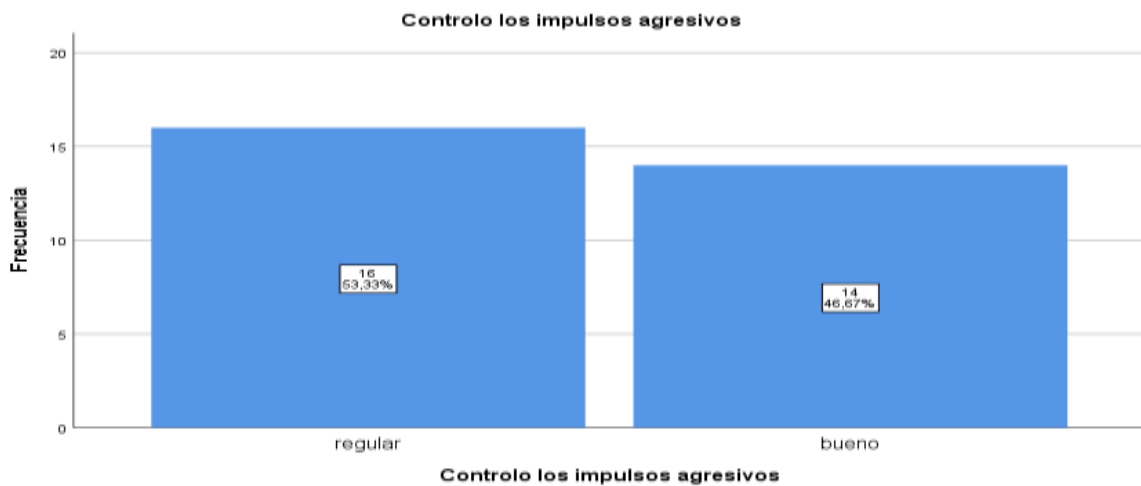
Tabla 5.9

Controlo los impulsos agresivos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	16	53,3
	Bueno	14	46,7
	Total	30	100,0

Fuente: Hospital Regional Guillermo Díaz de la vega – Abancay

Gráfico 5.9



Interpretación: Del 100% (30) de los trabajadores del equipo del servicio de emergencia del Hospital Guillermo Díaz de la Vega de Abancay a quienes se les aplicó la guía de observación con respecto al ítem de control de los impulsos agresivos, el 53 % (16) respondieron regular, el 47 % (14) respondieron bueno.

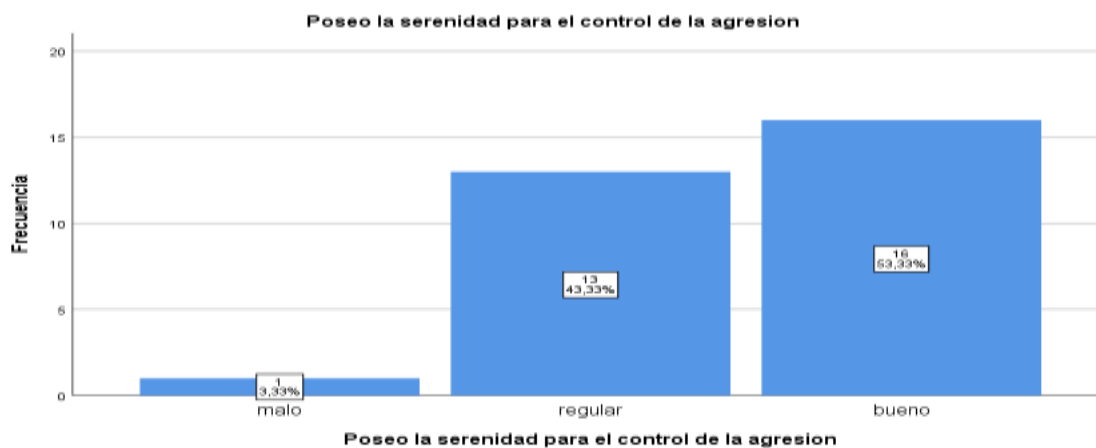
Tabla 5.10

Poseo la serenidad para el control de la agresión

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	1	3,3
	Regular	13	43,3
	Bueno	16	53,3
	Total	30	100,0

Fuente: Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega – Abancay

Gráfico 5.10



Interpretación : Del 100% (30) de los trabajadores del equipo del servicio de emergencia del Hospital Guillermo Díaz de la Vega de Abancay a quienes se les aplicó la guía de observación con respecto al ítem de poseo la serenidad para el control de la agresión , el 3 % (1) respondieron malo , el 43 % (13) respondieron regular ,el 53% (16)respondieron bueno .

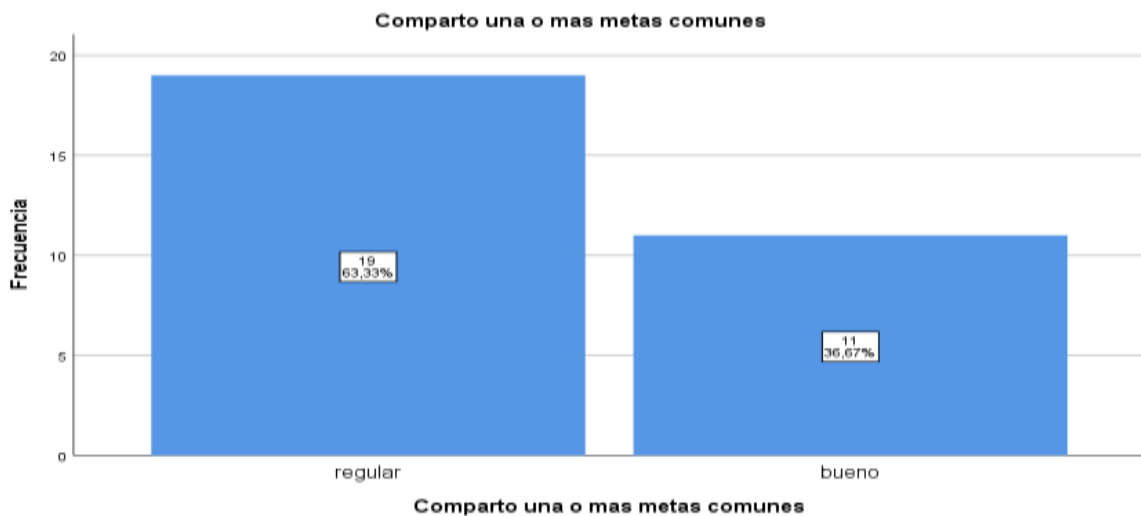
Tabla 5.11

Comparto una o más metas comunes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	19	63,3
	Bueno	11	36,7
	Total	30	100,0

Fuente: Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega – Abancay

Gráfico 5.11



Interpretación: Del 100% (30) de los trabajadores del equipo del servicio de emergencia del Hospital Guillermo Díaz de la Vega de Abancay a quienes se les aplico la guía de observación con respecto al ítem compartó una o más metas comunes, el 63 % (19) respondieron regular el 37 % (11) respondieron bueno.

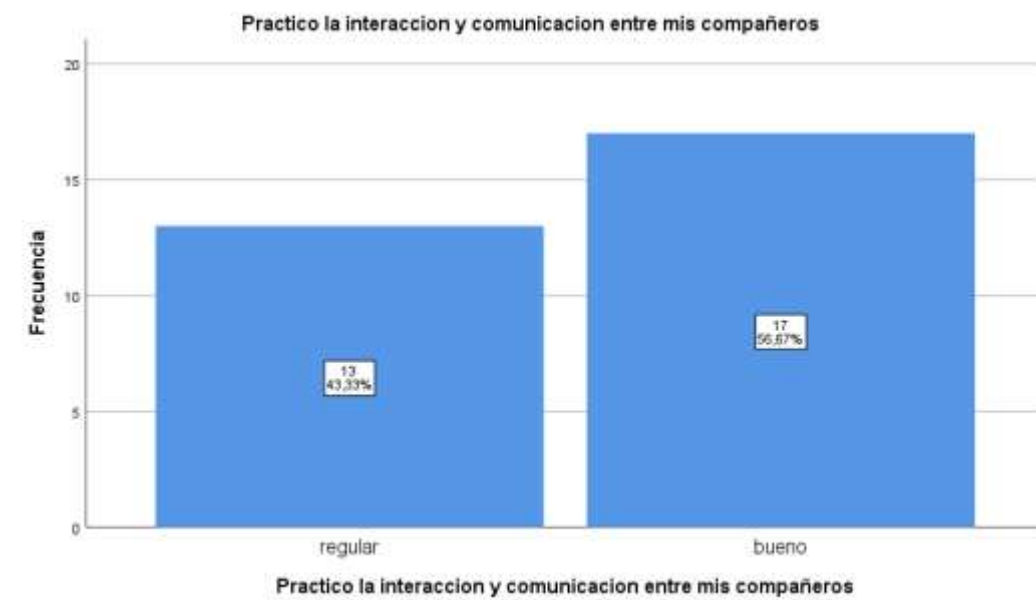
Tabla 5.12

Practico la interacción y comunicación entre mis compañeros

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	regular	13	43,3
	bueno	17	56,7
	Total	30	100,0

Fuente: Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega – Abancay

Grafico 5.12



Interpretación : Del 100% (30) de los trabajadores del equipo del servicio de emergencia del Hospital Guillermo Diaz de la Vega de Abancay a quienes se les aplico la guía de observación con respecto al ítem de practico la interacción y comunicación entre mis compañeros, el 13 % (43) respondieron regular, el 57 % (17) respondieron bueno.

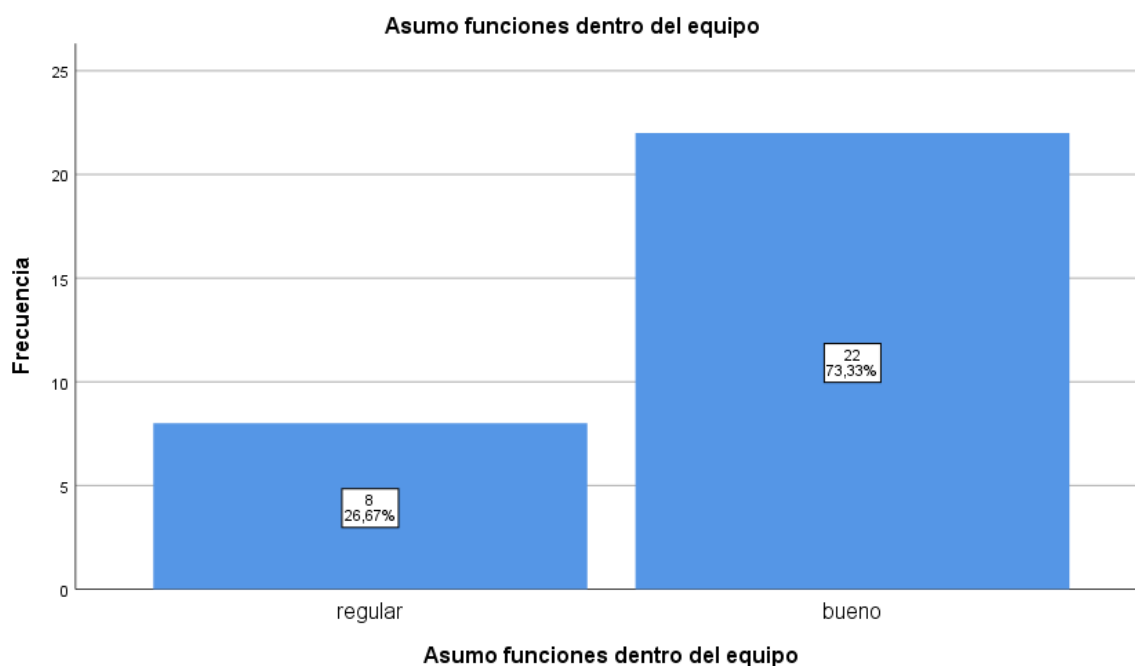
Tabla 5.13

Asumo funciones dentro del equipo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	8	26,7
	Bueno	22	73,3
	Total	30	100,0

Fuente: Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega – Abancay

Gráfico 5.13



Interpretación : Del 100% (30) de los trabajadores del equipo del servicio de emergencia del Hospital Guillermo Díaz de la Vega de Abancay a quienes se les aplico la guía de observación con respecto al ítem de asumo funciones dentro del equipo, el 27 % (8) respondieron regular, el 73 % (22) respondieron bueno.

5.2. Resultados Inferenciales

Tabla 5.14

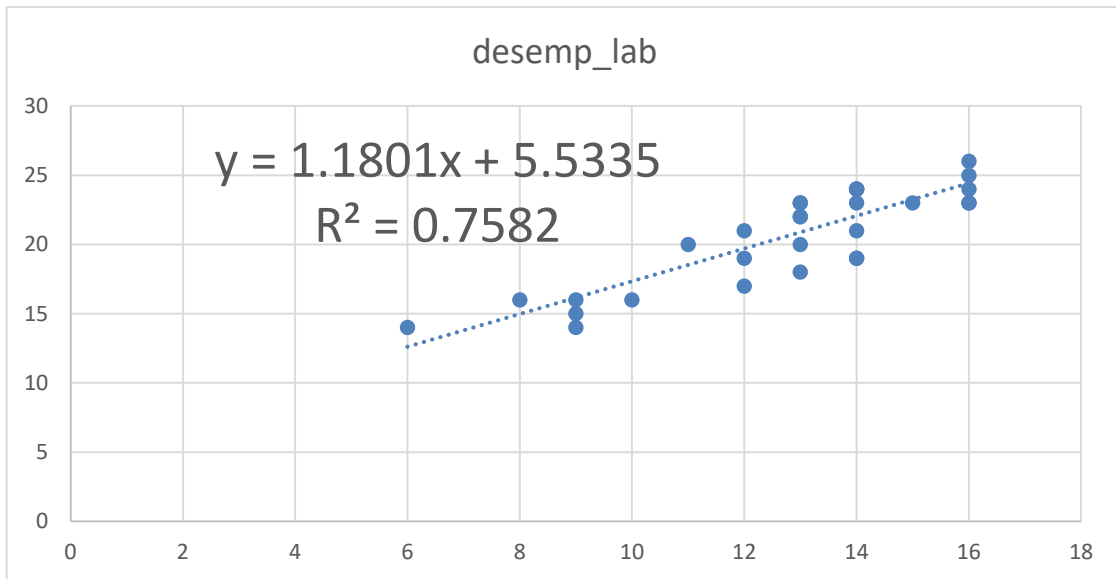
Correlación entre inteligencia emocional y desempeño laboral.

Correlaciones				
			inteligencia emocional	desempeño_ laboral
Rho diinterine Spearman	inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,829**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,829**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N	30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Gráfico N .14

Grafico de dispersión entre la variable inteligencia emocional y desempeño laboral en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Diaz de la Vega



Interpretación: La pendiente de la recta de regresión muestra una pendiente positiva de 1.18, es decir hay una relación directa entre las dos variables, es decir a medida que aumenta la inteligencia emocional aumenta el nivel de desempeño laboral.

Tabla 5.15

Correlación entre la Dimensión Componente interpersonal y el desempeño laboral

Correlaciones				
			desempeño laboral	D1Componente interpersonal
Rho de Spearman	desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,207
		Sig. (bilateral)	.	,273
		N	30	30
	D1Componente interpersonal	Coeficiente de correlación	,207	1,000
		Sig. (bilateral)	,273	.
		N	30	30

Interpretación: Se observa en la tabla 5.15 que el estadístico de Spearman entre la dimensión de componente interpersonal y el desempeño laboral es de 0.207 y el P valor es de 0.273. como el P valor es mayor que 0.05 se concluye que no hay relación significativa.

Tabla 5.16

Correlación entre la dimensión Manejo del estrés y el desempeño laboral

Correlaciones				
			desempeño laboral	D2comp.manej odelestres
Rho de Spearman	desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,880**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	D2comp.manejodelestres	Coeficiente de correlación	,880**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30
<p>** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).</p> <p>Interpretación: se observa en la tabla 5.16 que el estadístico de Spearman entre la dimensión de manejo del stress y el desempeño laboral es de 0.88 y el P valor es de 0.00 como el P valor es menor que 0.05 se concluye que si hay relación significativa.</p>				

VI . DISCUSION DE RESULTADOS

6.1 Contrastacion y demostracion de la hipotesis con los resultados

6.1.1 Hipótesis general:

H1: Existe relación entre el nivel de inteligencia emocional y desempeño laboral en el equipo de salud del servicio de emergencia del Hospital Guillermo

Díaz de la vega frente al COVID -19 durante el periodo 2020.

Hipótesis estadísticas:

Hipótesis alternativa: Existe relación entre nivel de inteligencia emocional y desempeño laboral en el equipo de salud del servicio de emergencia del hospital Guillermo Díaz de la vega frente al COVID -19 durante el periodo 2020.

Hipótesis nula: No existe relación entre nivel de inteligencia emocional y desempeño laboral en el equipo de salud del servicio de emergencia del hospital Guillermo Díaz de la vega frente al COVID -19 durante el periodo 2020.

Criterio decisión: Alfa = 0.05

Prueba no paramétrica correlacional: Estadístico de Spearman

Estadístico de Spearman:

Tabla N°.17

Correlaciones				
			Inteligencia emocional	Desempeño laboral
Rho diinterine Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,829**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Desempeño_laboral	Coeficiente de correlación	,829**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

En vista que la tabla N° 17 $p=0.00 < 0.05$ por el criterio de decisión de $\alpha=0.05$ se rechaza la hipótesis nula, es decir: existe relación entre nivel de inteligencia emocional y desempeño laboral en el equipo de salud del servicio de emergencia del hospital Guillermo Díaz de la vega frente al COVID -19 durante el periodo 2020.

6.1.2 Hipótesis específica 1.

H1. Existe relación entre nivel de inteligencia emocional en la dimensión componente interpersonal y desempeño laboral del equipo de salud del servicio de emergencia del hospital Guillermo Díaz de la vega frente al covid -19 durante el periodo 2020.

6.1.1 Hipótesis estadísticas:

H1. Existe relación entre la dimensión componente interpersonal y desempeño laboral del equipo de salud del servicio de emergencia del hospital Guillermo Díaz de la vega frente al COVID -19 durante el periodo 2020.

Ho. No existe relación entre nivel de inteligencia emocional en la dimensión componente interpersonal y desempeño laboral del equipo de salud del servicio de emergencia del hospital Guillermo Díaz de la vega frente al COVID -19 durante el periodo 2020.

Criterio decisión: Alfa =0.05

Prueba no paramétrica correlacional: Estadístico de Spearman

Estadístico de Spearman:

Tabla N°18

Correlaciones					
				desempeño laboral	D1Componente interpersonal
Rho de Spearman	de	desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,207

		Sig. (bilateral)	.	,273
		N	30	30
	D1Componente interpersonal	Coeficiente de correlación	,207	1,000
		Sig. (bilateral)	,273	.
		N	30	30

Decisión

En vista que la tabla 18 $p=0.273 > 0.05$ por el criterio de decisión de $\alpha=0.05$ se acepta la hipótesis nula, es decir: no existe relación entre nivel de inteligencia emocional y desempeño laboral del equipo de salud del servicio de emergencia del hospital Guillermo Díaz de la vega frente al COVID -19 durante el periodo 2020.

Conclusión:

No existe relación entre nivel de inteligencia emocional en la dimensión componente interpersonal y desempeño laboral del equipo de salud del servicio de emergencia del hospital Guillermo Díaz de la vega frente al COVID -19 durante el periodo 2020.

6.1.2 Hipótesis específica 2.

H1. Existe relación entre nivel de inteligencia emocional en la dimensión manejo del estrés y desempeño laboral del equipo de salud del servicio de emergencia del hospital Guillermo Díaz de la vega frente al COVID -19 durante el periodo 2020.

Hipótesis estadísticas:

H1. Existe relación entre nivel de inteligencia emocional en la dimensión manejo del estrés y desempeño laboral del equipo de salud del servicio de emergencia del hospital Guillermo Díaz de la vega frente al COVID -19 durante el periodo 2020.

Ho. No existe relación entre nivel de inteligencia emocional en la dimensión manejo del estrés y desempeño laboral del equipo de salud del servicio de emergencia del hospital Guillermo Díaz de la vega frente al COVID -19 durante el periodo 2020.

Criterio decisión: Alfa =0.05

Prueba no paramétrica correlacional: Estadístico de Spearman

Estadístico de Spearman:

Tabla N°.19

Correlaciones					
			desempeño laboral	D2comp.m anejodelest res	
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,880**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	30	30	
	D2comp.man ejodelestres	Coeficiente de correlación	,880**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	

		N	30	30
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

En vista que la tabla 19 $p=0.00 < 0.05$ por el criterio de decisión de $\alpha=0.05$ se rechaza la hipótesis nula, es decir: existe relación entre nivel de inteligencia emocional en la dimensión manejo del estrés y desempeño laboral del equipo de salud del servicio de emergencia del hospital Guillermo Díaz de la vega frente al COVID -19 durante el periodo 2020.

6.2 Contrastacion de resultados con otros estudios similares

Los mismos resultados fueron encontrados por los siguientes autores:

Con respecto a la hipótesis general han encontrado que existe relacion entre inteligencia emocional y desempeño laboral y no han explorado sobre las dimensiones. Asi mismo hemos aplicado la correlacion de Sperman para determinar las relaciones de las variables de Inteligencia emocional con desempeño laboral.

1. Sulma Valeska Pereira Samayoa Quetzaltenango, febrero de 2012 tesis "Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral" (estudio realizado con el personal de la empresa Servipuertas s.a. de la ciudad Quetzaltenango La presente investigación se realizó con 36 trabajadores de la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad de Quetzaltenango, para ello se estableció como hipótesis de investigación que la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral del trabajador y se evaluó por medio del test de inteligencia emocional T.I.E.=G. y un formato de evaluación de desempeño elaborado bajo el método de escalas gráficas. Para la misma se utilizó el método de investigación descriptiva y se concluyó que el personal de la empresa posee un nivel promedio de inteligencia emocional, lo que indica que poseen un óptimo manejo de las situaciones

adversas en las que se desenvuelven, el 72% están por encima del rango promedio, además se demostró que el 81% de los evaluados se encuentran en un rango de desempeño superior que llena las expectativas de la organización, en base a los resultados obtenidos mediante el coeficiente de correlación de Pearson se demostró una correlación débil, la cual indica que la inteligencia emocional no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa. Por lo cual se recomienda evaluar periódicamente la inteligencia emocional y el desempeño laboral además de implementar talleres que promuevan el fortalecimiento emocional y motivacional de los trabajadores para que sean más productivos y realicen su trabajo eficaz y eficientemente.

2. “Inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016” Eduvix Acuña Samaniego, De acuerdo a la presente investigación se concluye que la inteligencia emocional tiene relación significativa y directa con el desempeño laboral, según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016, habiendo encontrado en el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.666 y el nivel de significancia 0,000 representando según su tabla de valores un nivel de relación moderada entre sus dos variables.
3. Fajardo Pinto, Rosario del Pilar La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de ESSALUD EN LINEA LIMA – 2017 luego del procesamiento de los datos, el análisis e interpretación de los resultados en la contrastación de la hipótesis, se llegó a la siguiente conclusión: Se determinó que habiéndose obtenido un valor de Alfa de Crombach de 0,920 el mismo que al ser mayor a 0,7 indica que la data es confiable, asimismo los resultados indican que la inteligencia emocional se relaciona directa, alta y significativamente con el desempeño laboral del personal de Es Salud en Línea Lima, 2017; habiéndose obtenido un valor p-value igual a 0,925 en el rho de Spearman.
4. Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de

salud administrativo de la micro red la molina – Cieneguilla kathya Yabar Bornaz Resultados: Entre los resultados más resaltante se observa que frente al personal de salud administrativo de la Micro Red, se obtuvo puntuaciones correlacionales entre inteligencia emocional y desempeño laboral con un coeficiente de $Rho = 0.745$ correlación alta, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Conclusiones: Se concluye estadísticamente que existe una relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral, según la percepción del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, 2014.

6.3 Responsabilidad etica de acuerdo a los reglamentos vigentes

Para la presente investigación se consideró las normas internacionales del estilo Vancouver, se respetó la autoría de las investigaciones como referentes del estudio también se solicitó la autorización al Hospital Guillermo Diaz de la Vega para la realización de la investigación, respecto a los resultados se ha estimado la veracidad respetando la objetividad y autenticidad de los mismos.

CONCLUSIONES

- 1.- Existe relación entre el nivel de inteligencia emocional y desempeño laboral en el equipo de salud del servicio de emergencia del Hospital Guillermo Díaz de la vega frente al COVID -19 durante el periodo 2020. Porque el $p=0.00<0.05$ por el criterio de decisión de $\alpha=0.05$ se rechaza la hipótesis nula
- 2.- No existe relación entre nivel de inteligencia emocional en la dimensión componente interpersonal y desempeño laboral del equipo de salud del servicio de emergencia del hospital Guillermo Díaz de la vega frente al COVID -19 durante el periodo 2020 porque el --- $p=0.273>0.05$ por el criterio de decisión de $\alpha=0.05$ se acepta la hipótesis nula,
- 3.- Existe relación entre nivel de inteligencia emocional en la dimensión manejo del estrés y desempeño laboral del equipo de salud del servicio de emergencia del hospital Guillermo Díaz de la vega frente al COVID -19 durante el periodo 2020. Porque el $p=0.00<0.05$ por el criterio de decisión de $\alpha=0.05$ se rechaza la hipótesis nula.

RECOMENDACIONES

- 1.-Se Recomienda al Hospital Regional Guillermo Diaz De La Vega Implementar un programa educativo para mejorar la inteligencia emocional y el desempeño laboral
- 2.- Se Recomienda Realizar talleres de capacitacion en temas de Manejo de emociones en las areas de trabajo, principalmente las relaciones interpersonales y el manejo del estrés.
- 3.-Se Recomienda al jefe del area de emergencias impartir conocimientos básicos de inteligencia emocional, salud mental, y control de estrés, asertividad y empatía, entre otros, con la finalidad de desarrollar cambios a nivel psicológicos y conductuales.
- 4.- Se Recomienda al Hospital Regional Guillermo Diaz De La Vega, Desarrollar diversos talleres de Inteligencia emocional y Desempeño Laboral e implementar en los mismos ejercicios prácticos de escucharse a sí mismo y de escucha activa, formación de atención a los sentimientos propios y de los demás, haciendo énfasis en el desarrollo de aptitudes emocionales, con uso racional de ellas y aprendiendo a manejarlas en función del bienestar individual y colectivo.
- 5.- Se Recomienda al Hospital Regional Guillermo Diaz De La Vega, Diseñar programas de ascenso que proporcionen retos y competencia entre los trabajadores para que se esfuercen en realizar correctamente sus actividades y ser sobresalientes dentro de la institución, de esta manera se logrará una buena dirección, un eficiente y eficaz desempeño laboral, además, de unos trabajadores satisfechos y realizados profesionalmente

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

1. Ignacio García Hernández RMMPISMOySSC. Revista Cubana de Medicina. [Online].; 2000. Available from: <file:///C:/Users/PC%20HP/Downloads/tesis%20de%20inteligencia%20emcional.pdf>.
2. CUADRA-PERALTA A, VELOSO-BESIO C, RUBIO M. EFECTO DE UN PROGRAMA DE PSICOLOGÍA POSITIVA E INTELIGENCIA Universidad Católica del Norte. [Online].; 2010. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/4397/439742463004.pdf>.
3. Cañón Buitrago SC, Galeano Martinez G. Factores laborales psicosociales y calidad de vida laboral de los trabajadores de la salud de. [Online].; 2011. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/2738/273821489004.pdf>.
4. R. Ortiz-Acosta BEBJ. Inteligencia emocional percibida y desgaste laboral. [Online].; 2011. Available from: <https://scielo.isciii.es/pdf/edu/v14n1/original4.pdf>.
5. Baquerizo DLA. Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto". [Online].; 2008. Available from: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3275/Arredondo_bd.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
6. Orué-Arias E. Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores lima peru. [Online].; 2010. Available from: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/1607/sme_v2n1_art8.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

7. ALMA ELIZABETH BUENROSTRO-GUERRERO MDLDVS. Inteligencia emocional y rendimiento académico en adolescentes. [Online].; 2011. Available from: https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/20/020_Buenrostro.pdf.
8. Vigoa EV. Inteligencia emocional y rendimiento acadernico en estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. [Online].; 2010. Available from: <http://repebis.upch.edu.pe/articulos/cienc.desarro/v12n0/a3.pdf>.
9. EXTREMERA PACHECO N, FERNÁNDEZ BERROCAL P. Inteligencia emocional, calidad de las relaciones interpersonales y empatía en estudiantes universitarios Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. [Online].; 2004. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/1806/180617822001.pdf>.
10. Ugarriza N. La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana Universidad de Lima. [Online].; 2001. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147118178005.pdf>.
11. Ugarriza Chávez N, Pajares Del Águila L. La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn ICE: NA, en una muestra de niños y adolescentes Universidad de Lima. [Online].; 2005. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147112816001.pdf>.
12. Torre cMLDL. Nivel de inteligencia emocional del profesional de enfermería, hospital de emergencia José Casimiro Ulloa. Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza. Universidad Ricardo Palma. [Online].; 2012. Available from: <https://1library.co/document/qvlee0gy-nivel-inteligencia-emocional->

<profesional-enfermeria-hospital-emergencia-casimiro.html>.

13. José Antonio García-García GEGGMdRAVJFGMEGAMJAMG. Inteligencia emocional en médicos residentes. [Online].; 2009. Available from: <https://www.medigraphic.com/pdfs/h-gral/hg-2009/hg094b.pdf>.
14. SALUD LEEYSIEL. LA EDUCACIÓN EMOCIONAL Y SUS IMPLICACIONES EN LA SALUD. [Online].; 2010. Available from: <http://revistas.uned.es/index.php/reop/article/view/11559/11034>.
15. Dionicio Paz YI. INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA GRÁFICA DE TRUJILLO Trujillo – Perú. [Online].; 2019. Available from: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24083/TESIS%20WORD%20DIONICIO%20PAZ.pdf?sequence=2&isAllowed=y>.
16. MAISTO CGMAA. INTRODUCCION A LA PSICOLOGIA MEXICO. [Online].; 2005. Available from: <https://psicologiaen.files.wordpress.com/2016/06/morris-introduccion-a-la-psicologia.pdf>.
17. VILLAMIZAR G, DONOSO R. DEFINICIONES Y TEORÍAS SOBRE INTELIGENCIA. REVISIÓN HISTÓRICA Barranquilla, Colombia. [Online].; 2013. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/4975/497552364013.pdf>.
18. Intelligence MoE. By John D. Mayer Peter Salovey and David Caruso. [Online].; 2012. Available from: <https://www.cambridge.org/core/books/abs/handbook-of-intelligence/models-of-emotional-intelligence/939985F534A44268E9C5AD7B33036087>.

19. Goleman D. LA PRÁCTICA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL BARCELONA ESPAÑA. [Online].; 1998. Available from: <https://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>.
20. Olds DEPSW. desarrollo humano un decima edicion Mexico. [Online].; 2004. Available from: https://www.moodle.utecv.esiaz.ipn.mx/pluginfile.php/29205/mod_resource/content/1/libro-desarrollo-humano-papalia.pdf.
21. REEVE J. MOTIVACIÓN Y EMOCIÓN MEXICO. [Online].; 2003. Available from: <https://docer.com.ar/doc/x0sscs>.
22. Manstead ASRSpaodblppatmNliDBobtPACfTSLUoMM. Manstead, A.S.R. Social psychological aspects of driver behaviour. Invited paper presented at the meeting New Insights into Driver Behaviour, organized by the Parliamentary Advisory Council for Transport Safety, London: University of Manchester, Mancheste. [Online].; 2020. Available from: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/671638/ata1de1.pdf?sequence=1>.
23. Ugarriza N. La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. [Online].; 2001. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147118178005.pdf>.
24. Schermerhorn JR. Derecho / Derecho administrativo / Obras de carácter general / Tratados y manuales / México, D.F. México. [Online].; 2001. Available from: <https://www.marcialpons.es/libros/administracion/9786070502156/>.

25. CHIAVENATO I. Comportamiento organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones MEXICO. [Online].; 2004. Available from: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional_La_dinamica_en_las_organizaciones.pdf.
26. ROBBINS SPyJTA. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL MEXICO. [Online].; 2013. Available from: https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-nodrm.pdf.
27. Vásquez J. Apuntes de medición y mejoramiento de la productividad: Chiapas. [Online].; 2010. Available from: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/24083/restricted-resource?bitstreamId=91d0ef74-1216-42ea-8fce-aa369b31b75b>.
28. Y RWAYNEMOND. Administración de recursos humanos para el alto Desempeño. Sexta Edición. México: D.F: Editorial Trillas, S.A. [Online].; 2010. Available from: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/cc71a187c22e0bac95c3267e2888f6f.pdf>.
29. Drucker PF. Los desafíos de la gerencia para el siglo XXI GRUPO EDITORIAL NORMA. [Online].; 2002. Available from: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/idc29/art19.pdf>.
30. Robbins SP. Comportamiento Organizacional Décima Edición. México: Pretince Hall. [Online].; 2004. Available from: <http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/0624.%20Comportamiento%20Organizacional.%2010a.%20Ed.pdf>.

31. Espíndola OB. "COMPETENCIAS Y COMPETITIVIDAD Diseño para Organizaciones Latinoamericanas". [Online].; 2002. Available from: <http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/17580/resena3.pdf;jsessionid=C27AAAAC06BEBF92DDB9D8DEB6324DA0?sequence=1>.
32. Coulter R. Administración DÉCIMA EDICIÓN México: Pearson Prentice Hall. [Online].; 2010. Available from: <http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/0450.%20Administraci%C3%B3n.%20Robbins%2C%2010a.%20ed.pdf>.
33. Fermini LA. Comportamiento organizacional: bases y fundamentos Buenos Aires. [Online].; 2010. Available from: <https://www.esan.edu.pe/publicaciones/libros/2010/comportamiento-organizacional-bases-y-fundamentos/>.
34. Juárez L. Propiedades psicométricas del cuestionario del contenido del trabajo en una muestra de trabajadores de la ciudad de Lima Metropolitana. Tesis de pregrado. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima; 2017.
35. Martínez R, Tuya L, Martínez M, Pérez A, Cánovas A. El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. Revista Habanera de Ciencias Médicas. 2009; 8(2).
36. United States Nuclear Regulatory Commission. Workload, Situation Awareness, and Teamwork Florida; 2015.
37. Karasek R, Brisson C, Kawakami N, Houtman I, Bongers P, Amick B. The Job Content Questionnaire (JCQ): An Instrument for Internationally Comparative Assessments of Psychosocial Job Characteristics. Journal of Occupational Health Psychology. 1998; 3(4): p. 322-355.

38. Bloomquist K, Wood L, Friedmeyer K, Won H. Self-care and Professional Quality of Life: Predictive Factors Among MSW Practitioners. *Advances in Social Work*. 2015; 16(2): p. 292-311.
39. Martín J, Gómez T, Martínez C, Cura M, Cabezas M, García S. Medición de la capacidad evaluadora del cuestionario CVP-35 para la percepción de la calidad de vida profesional. *Aten Primaria*. 2008; 40(7): p. 327-336.
40. Martín J, Cortés J, Morente M, Caboblanco M, Garijo J, Rodríguez A. Características métricas del Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP-35). *Gac Sanit*. 2004; 18(2).
41. Benavides DSy. ; 2014.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Inteligencia emocional y desempeño laboral en el equipo de salud del servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la vega – Abancay frente al covid-19 en el periodo 2020.

Formulación del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿De qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral del equipo de salud del servicio de</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar si la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral del equipo de salud de emergencia del</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del equipo de salud del</p>	<p>V1. Inteligencia emocional.</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Componente interpersonal</p>	<p>Diseño.</p> <p>No experimental: transversal: correlacional.</p>

<p>emergencia del hospital Guillermo Díaz de la vega frente al covid-19 en el período 2020?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Existe relación entre el factor interpersonal y el desempeño laboral del equipo de salud del servicio de emergencia del hospital Guillermo Díaz de la vega frente al covid-19 en el período 2020?</p>	<p>hospital Guillermo Díaz de la vega frente al covid-19 en el período 2020.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre el factor interpersonal y el desempeño laboral del equipo de salud del servicio de emergencia del hospital Guillermo Díaz de la vega frente al covid-19 en el período 2020.</p>	<p>servicio de emergencia del hospital Guillermo Díaz de la vega frente al covid-19 en el período 2020.</p> <p>Hipótesis específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • existe relación significativa entre el factor interpersonal y el desempeño laboral del equipo de salud del servicio de emergencia del hospital Guillermo Díaz de la vega frente al covid-19 durante el periodo 2020. 	<p>Componente del manejo del estrés</p> <p>V2. Desempeño laboral.</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Control de los impulsos</p>	<p>Tipo.</p> <p>Básica</p> <p>Nivel.</p> <p>Descriptivo - correlacional</p> <p>Población.</p> <p>40 Lic. En enfermería</p> <p>Muestra.</p> <p>30 Lic. En enfermería.</p> <p>Instrumentos.</p> <p>Guia de observacion</p>
--	---	---	--	--

INSTRUMENTO GUIA DE OBSERVACION

La guía de observación que a continuación se presenta tiene como objetivo principal obtener información sobre la inteligencia emocional Y El desempeño Laboral de los trabajadores del Hospital Regional Guillermo Díaz de la vega del servicio de emergencia.

Nombre					
Edad		Profesión		Sexo	
Entrevistadora					
Fecha					
<p>INSTRUCCIONES: Lee cada una de las frases y selecciona UNA de las tres alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 3) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso.</p> <p>Marca con un aspa el número:</p> <p>Marca 2: si tu respuesta es: bueno</p> <p>Marca 1: si tu respuesta es: regular</p> <p>Marca 0: si tu respuesta es: malo</p>					

0 1 2

1. Practica la empatía en tu centro de trabajo

2. Existe Responsabilidad Social frente a sus compañeros de salud en el servicio de Emergencia.

3. Tengo Habilidad para soportar situaciones estresantes

4. Tengo la Capacidad para sobrellevar situaciones estresantes en el trabajo

5. Manejo Sentimientos para controlar la tensión frente a problemas en el servicio de salud

6. Tengo Habilidad para resistir un impulso estresante frente a un problema en mi servicio

7. Controlo los impulsos agresivos

8. Poseo la Serenidad necesaria para el control de la agresión.

9. Tengo la Actitud positiva hacia mi empleo

10. Poseo Sentimientos positivos acerca de un puesto de trabajo

11. Comparto una o más metas comunes

12. Practico la Interacción y comunicación entre mis compañeros

13. Asumo funciones dentro del equipo

Anexo 5

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,793	13

Como el Alfa de Cronbach es de 0,793, próximo a 1 el instrumento es confiable.

Anexo 6

La variable inteligencia emocional no es normal por tanto se aplicó la prueba estadística de SPÉARMAN

Pruebas de normalidad						
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadísti co	gl	Sig.	Estadísti co	gl	Sig.
inteligencia emocional	,188	30	,008	,924	30	,034

INTERPRETACION: COMO $P = \text{SIG.} = 0.008 < 0,05$ ENTONCES NO ES NORMAL-

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EL JUICIO EXPERTOS

INFORMACION GENERAL

- 1.1 Nombres y Apellidos: DRA. LINDOMIRA CASTRO LLAJA
- 1.2 Lugar de Centro laboral: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
- 1.3 Cargo que desempeña: DOCENTE UPG-UNAC
- 1.4 Instrumento a validar: Guía de Observación
- 1.5 Autores: Miriam Peña Solís

Marlene Quintana Jiménez

ITEM	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está orientado al problema de investigación?	X		

2	¿En el instrumento de recolección de datos se aprecia las variables de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilita el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿Los instrumentos de recolección de datos se relacionan con las variables de estudio?	X		
5	¿Los instrumentos de recolección de datos presenta la cantidad de ítems correctos?	X		
6	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es coherente?	X		
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilita el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿Del diseño del instrumento de recolección de datos, usted eliminaría algún ítem?		X	

9	¿Del instrumento de recolección de datos usted agregaría algún ítem?		X	
10	¿El diseño del instrumento de recolección de datos es accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?	X		

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento:

Procede su ejecución:

Si (X) No ()

Fecha: 03/08/2021



Firma y sello

Anexo N°04 Base de Datos

1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	4	9	4	3	13,00	22,00
1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	10	4	4	14,00	24,00
1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	12	3	3	15,00	23,00
1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	4	8	3	4	12,00	21,00
1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	11	4	4	14,00	24,00
1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	11	4	4	14,00	24,00
1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	4	9	3	3	13,00	20,00
1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	4	9	3	4	13,00	22,00
1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	12			16,00	26,00

1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	4	10			14,00	19,00
1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	6			9,00	14,00
2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	9			13,00	18,00
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	6			8,00	16,00
1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	3	6			9,00	16,00
1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	6			9,00	15,00
1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	4	8			12,00	19,00
1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	4	12			16,00	23,00
1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	8			12,00	17,00

2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	4	10			14,00	19,00
1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1		1	2	2	4	6			10,00	16,00
1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	4	12			16,00	25,00
1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	4	12			16,00	24,00
2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	4	10			14,00	21,00
1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	11			14,00	24,00
1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	4	12			16,00	23,00
1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	10			13,00	23,00
1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	4	10			14,00	23,00
1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	3	8			11,00	20,00

1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	10			13,00	23,00
1	1	2	0	1	1	0	1	1	0	2	2	1	1	2	2	4			6,00	14,00

