

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad De Psicología

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
EN EL PERSONAL QUE LABORA EN UN CENTRO DE SALUD
DE NIVEL 1 – IV DE CAJAMARCA – 2020**

Autora:

Sarita Chunque Chingay.

Asesor:

Mg. Ricardo Jhonatan Monzón Portilla.

Cajamarca – Perú.

Junio – 2021.

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad De Psicología

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN
EL PERSONAL QUE LABORA EN UN CENTRO DE SALUD DE
NIVEL 1 – IV DE CAJAMARCA – 2020**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el título
de Licenciada en Psicología.

Bachiller:

Sarita Chunque Chingay.

Asesor:

Mg. Ricardo Jhonatan Monzón Portilla.

Cajamarca – Perú.

Junio – 2021.

COPYRIGTH © 2021 by
CHUNQUE CHINGAY SARITA

Todos los derechos reservados

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO
URRELO FACULTAD DE PSICOLOGIA**

CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA

**APROBACION DE TESIS PARA OPTAR POR EL TITULO
PROFESIONAL**

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
EN EL PERSONAL QUE LABORA EN UN CENTRO DE SALUD
DE NIVEL 1 – IV DE CAJAMARCA – 2020”**

Presidente: Dra. Lucía Milagros Esaine Suarez

Secretario: Dra. Liz Verónica Álvarez Cabanillas

Asesor: Mg. Ricardo Jhonatan Monzón Portilla.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Por medio del presente documento, la bachiller de la Facultad de Psicología: Sarita Chunque Chingay, quien ha realizado el informe de tesis denominado INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL QUE LABORA EN UN CENTRO DE SALUD DE NIVEL 1 – IV DE CAJAMARCA – 2020, como medio para obtener el título profesional de Licenciada en psicología otorgado por la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Por lo que, declaro bajo juramento, que el presente trabajo de tesis ha sido elaborado por mi persona y no existe plagio de ninguna naturaleza, en especial copia de otro trabajo presentado por cualquier persona ante cualquier otra Universidad o Institución.

Dejo expresa constancia que, las citas de otros autores han sido debidamente reconocidas en el trabajo, por lo que no he asumido como propia las opiniones generadas por terceros, ya sea de fuentes primarias o secundarias encontradas por medio de escritos o por internet.

Del mismo modo, asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y soy consciente que este compromiso de fidelidad de la tesis tiene connotaciones éticas, pero también legales.

Cajamarca, Junio de 2021

Bach. Sarita Chunque Chingay

DEDICATORIA:

A mi madre por ser mi mayor ejemplo de esperanza y amor al prójimo, por su
paciencia en los momentos más complicados.

A mi hija amada por ser la mayor bendición en mi vida, por su ternura, amor y
compañía.

A mis hermanas y amigas que siempre han motivado mi desarrollo personal y
profesional.

Sarita.

AGRADECIMIENTO:

A Dios por su protección y acompañamiento en todo momento para cumplir mis metas.

A mis maestros, por el tiempo compartido, experiencias y conocimientos.

Al jefe del Centro de Salud y a los colaboradores de las diferentes áreas, que participaron en la investigación, por su disponibilidad y su generoso tiempo.

RESUMEN:

El presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de establecer la relación que existe entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal que labora en un Centro de Salud de Nivel 1 - IV de Cajamarca – 2020. El estudio presenta un tipo empírico y descriptivo correlacional, asimismo contó un diseño no experimental de corte transversal con una muestra conformada por 60 colaboradores, tanto del área asistencial como administrativa, los cuales fueron evaluados mediante la escala de estado de ánimo TMMS-24 y la encuesta de desempeño laboral, con una confiabilidad de ,881 y ,868 con Alfa de Cronbach respectivamente. Los principales resultados muestran que existe una correlación directa entre inteligencia emocional y desempeño laboral ($Rho = ,815$), igualmente el 58% de los evaluados presentan nivel alto de inteligencia emocional, asimismo, el 57% de los evaluados presentan nivel alto de desempeño laboral. Finalmente, el nivel predominante en la inteligencia emocional fue el alto y el nivel predominante en el desempeño laboral fue bueno.

Palabras clave: Inteligencia emocional, desempeño laboral, centro de salud.

ABSTRACT:

The main purpose of this research was to establish the relationship between emotional intelligence and job performance, in the staff working in a Level 1 - IV Health Center of Cajamarca - 2020. The study presents an empirical and descriptive correlational type, it also had a non-experimental cross-sectional design with a sample made up of 60 collaborators, both from the healthcare area and administrative, which were evaluated using the TMMS-24 mood scale and the job performance survey, with a reliability of .881 and .868 with Cronbach's Alpha respectively. The main results show that there is a direct correlation between emotional intelligence and job performance ($Rho = .815$), likewise 58% of those evaluated have a high level of emotional intelligence, likewise, 57% of those evaluated have a high level of job performance. Finally, the predominant level in emotional intelligence was high and the predominant level in job performance was good.

Keywords: Emotional intelligence, job performance, health center.

ÍNDICE

DEDICATORIA:.....	v
AGRADECIMIENTO:.....	vi
RESUMEN:.....	vii
ABSTRACT:.....	8
ÍNDICE	9
ÍNDICE DE TABLAS.....	12
INTRODUCCIÓN.....	13
CAPÍTULO I.....	15
1.1. Planteamiento del problema:.....	16
1.2. Formulación del Problema:.....	18
1.3. Objetivos de la Investigación:.....	19
1.4. Justificación:	19
CAPÍTULO II.....	21
2.1. Antecedentes de la Investigación:.....	22
- Internacionales:.....	22
- Nacionales:	23
- Locales:.....	28
2.2. Bases Teóricas:	29

2.2.1.	Inteligencia emocional:	29
2.2.2.	Desempeño laboral:.....	33
2.2.3.	Inteligencia emocional y desempeño laboral:	35
2.3.	Definición de términos básicos:	36
2.3.1.	Inteligencia emocional:	36
2.3.2.	Desempeño Laboral:	36
2.4.	Hipótesis de investigación:	36
2.4.1.	Hipótesis Alterna:	36
2.4.2.	Hipótesis Nula:.....	36
2.3.	Definición operacional de variables:.....	37
CAPÍTULO III		39
3.1.	Tipo de Investigación:.....	40
3.2.	Diseño de investigación:	40
3.3.	Población, muestra y unidad de análisis:	40
-	Criterios de inclusión:	41
-	Criterios de exclusión:	41
3.4.	Instrumentos de Recolección de Datos:	44
3.4.1.	Escala de estado de ánimo (TMMS – 24):	44
3.4.2.	Encuesta de desempeño laboral.	46
3.5.	Procedimiento de Recolección de Datos:.....	48

3.6. Análisis de datos:	49
3.7. Consideraciones éticas	50
CAPÍTULO IV	52
4.1. Análisis de Resultados:	53
4.2. Discusión de resultados:	57
CAPÍTULO V	62
Conclusiones:.....	63
Recomendaciones:	64
Referencias:	65
ANEXOS	71
ANEXO A	72
ANEXO B.....	74
ANEXO C.....	75
ANEXO D	76
ANEXO E:.....	78
ANEXO F	79
ANEXO G	81

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1</i> Operacionalización de variables de investigación:	38
<i>Tabla 2</i> Datos sociodemográficos del personal que labora en el Centro de Salud de Nivel 1 – IV de Cajamarca – 2020.....	43
<i>Tabla 3</i> Confiabilidad con Alfa de Cronbach de la Escala TMMS - 24.	46
<i>Tabla 4</i> Confiabilidad con Alfa de Cronbach de la Encuesta de Desempeño Laboral	48
<i>Tabla 5</i> Prueba de normalidad de la Escala de Estado de Ánimo TMMS – 24.	49
<i>Tabla 6</i> Prueba de normalidad de la Encuesta de Desempeño Laboral.	50
<i>Tabla 7</i> Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el personal que labora en el Centro de Salud de Nivel 1 – IV de Cajamarca – 2020	53
<i>Tabla 8</i> Nivel de inteligencia emocional en el personal que labora en el Centro de Salud de Nivel 1 – IV de Cajamarca – 2020.....	54
<i>Tabla 9</i> Niveles de desempeño laboral en el personal que labora en el Centro de Salud de Nivel 1 – IV de Cajamarca – 2020.....	54
<i>Tabla 10</i> Nivel de las dimensiones de la inteligencia emocional en el personal que labora en el Centro de Salud de Nivel 1 – IV de Cajamarca – 2020.....	55
<i>Tabla 11</i> Nivel de las dimensiones del desempeño laboral en el personal que labora en el Centro de Salud de Nivel 1 – IV de Cajamarca – 2020	56

INTRODUCCIÓN

Actualmente el recurso humano dentro de las organizaciones ha cobrado gran importancia, esto por el papel fundamental que desempeña dentro de la organización, por ello, uno de los aspectos más relevantes del estudio del capital humano es la inteligencia emocional, debido a que es considerada como la capacidad del ser humano para entender sus propias emociones y las de los demás con el propósito de empatizar para lograr interrelaciones exitosas.

Es así que la inteligencia emocional es un factor clave para alcanzar los objetivos y metas organizacionales, por ende, es una pieza relevante para conseguir un óptimo desempeño laboral, de este modo, cuando los empleados manejan un buen nivel de inteligencia emocional su comportamiento es también apto para generar beneficios dentro de la organización, por el contrario, si manejan un bajo nivel de inteligencia emocional, sus actos llevarán a que los propósitos organizacionales no se cumplan.

Debido a la crisis sanitaria que enfrenta el mundo entero, es de vital importancia conocer como se viene desarrollando la inteligencia emocional en el personal que labora en los centros de salud, puesto que del manejo adecuado de ésta, no sólo dependerá el logro de los objetivos establecidos de acuerdo a las nuevas pautas sino también generar interrelaciones positivas entre compañeros de trabajo y finalmente el trato que reciben los pacientes que acuden a las diferentes áreas de atención.

Por estos motivos, y entendiendo la necesidad de estudiar la inteligencia emocional y el desempeño laboral, este estudio de investigación tuvo como objetivo principal establecer la relación que existe entre ambas variables así mismo, conocer sus niveles y dimensiones. Por ello, la investigación está conformada por los siguientes capítulos:

Capítulo I intitulado el problema de investigación, contiene el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación y la justificación del estudio.

Capítulo II intitulado marco teórico se mencionan los antecedentes de investigación, la fundamentación teórica, definición de términos básicos, hipótesis y la matriz de operacionalización.

Capítulo III intitulado método de investigación detalla el tipo y diseño del estudio, los instrumentos empleados, población, muestra, unidad de análisis y el procedimiento de recopilación y análisis de datos.

Capítulo IV se orienta al análisis y discusión de resultados.

Finalmente el Capítulo V muestra las conclusiones y recomendaciones generadas a través de la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema:

En la actualidad la valoración del capital humano dentro de las organizaciones ha tomado gran importancia, debido al papel que desempeña dentro de la organización, por lo que realizar un análisis de su comportamiento parte de la inteligencia emocional(Sum, 2015).

La inteligencia emocional es la habilidad y capacidad del ser humano para expresar y manejar adecuadamente sus propias emociones y comprender las emociones de terceras personas para mantener buenas relaciones interpersonales, la inteligencia emocional se divide en claridad emocional, atención emocional y regulación emocional (Salovey y Mayer, 1997). Igualmente, la inteligencia emocional es considerada como la capacidad del individuo para manejar y expresar sus emociones de manera adecuada, asimismo, abarca el estudio de la comprensión de las emociones de las personas que lo rodean, de este modo, el individuo se mantiene motivado y mantiene una adecuada interrelación con sus compañeros de trabajo (Extremera y Fernández, 2004).

La inteligencia emocional, tiene un gran impacto en el comportamiento del ser humano dentro de todos los ámbitos de su vida, de este modo, el ámbito laboral no sería la excepción, por ello, es de importancia realizar estudios sobre la inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de las personas dentro de las organizaciones (Cooper y Sawaf, 2004).

Por tal motivo, diversos investigadores han realizado estudios relacionados al tema a nivel internacional y nacional, tal como el estudio de Enríquez, Guevara y Martínez (2015) en Colombia que tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de una organización médica, los resultados principales demuestran que existe relación directa entre ambas variables ($r = ,889$), es decir, mientras los niveles de inteligencia emocional sean altos el desempeño laboral de los colaboradores será el óptimo para la organización.

Igualmente, en el estudio de Yabar (2016) en Lima, que tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal administrativo de la red de salud la Molina, se encontró que existe relación directa entre ambas variables ($r = ,745$), por lo que, se concluye que cuando los niveles de inteligencia emocional son adecuados, los trabajadores presentan un adecuado desempeño laboral.

Es así que el desempeño laboral es considerado como el comportamiento de los colaboradores para generar un beneficio dentro del cumplimiento de los objetivos propuestos por la organización (Robbins, 2004). Así mismo, Oliva (2017) menciona que el desempeño laboral es un proceso mediante el cual los trabajadores a través de sus acciones pueden determinar el éxito o fracaso de la organización a través del alcance de las metas y objetivos organizacionales.

Por ello, estudiar la inteligencia emocional y el desempeño laboral dentro de las organizaciones es de vital importancia, más aún en las entidades públicas donde se observan grandes limitaciones. En el sector salud, el Perú ha implementado planes de mejora como el Plan Nacional de formación profesional y desarrollo de capacidades de los recursos humanos en salud (PLANDES BICENTENARIO), así como mecanismos de protección para el usuario (Superintendencia Nacional de Salud), orientados a mejorar el desempeño laboral, por ende la calidad en atención. Sin embargo, el personal de salud viene afrontando la grave crisis sanitaria, con el exceso de demanda y escasez de recursos, ante lo cual puede verse afectada tanto su salud física como emocional, debido a la sobrecarga de trabajo, esto a su vez puede interferir en su desempeño.

En consecuencia, tras revisar la bibliografía y las investigaciones realizadas anteriormente, se origina el interés de la presente investigación por establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el personal que labora en un centro de salud nivel 1- IV de Cajamarca, considerando adicionalmente que dentro del ámbito local se han realizado escasas investigaciones donde se estudie la relación de ambas variables de manera conjunta.

1.2. Formulación del Problema:

¿Cuál es la relación que existe entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal que labora en el Centro de Salud de Nivel 1 – IV de Cajamarca - 2020?

1.3. Objetivos de la Investigación:

1.3.1. Objetivo general

Establecer la relación que existe entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal que labora en el Centro de Salud de Nivel 1 – IV de Cajamarca – 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- Conocer el nivel de inteligencia emocional en el personal que labora en el Centro de Salud de Nivel 1 – IV de Cajamarca – 2020
- Conocer el nivel de desempeño laboral en el personal que labora en el Centro de Salud de Nivel 1 – IV de Cajamarca – 2020
- Conocer el nivel de las dimensiones de la inteligencia emocional en el personal que labora en el Centro de Salud de Nivel 1 – IV de Cajamarca – 2020
- Conocer el nivel de las dimensiones del desempeño laboral en el personal que labora en el Centro de Salud de Nivel 1 – IV de Cajamarca – 2020

1.4. Justificación:

En el contexto actual se trata de un tema de gran relevancia, correspondiente a las líneas de la psicología de la salud, permite conocer la relación que existe entre inteligencia emocional y el desempeño laboral en el personal que labora en un centro de salud, siendo este sector fuertemente afectado por el exceso de demanda de pacientes y escasez de recursos, los datos alcanzados permiten tener una visión de la situación actual dándole importancia a la salud mental y bienestar emocional de los trabajadores para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

El estudio de investigación busca aportar nuevos conocimientos con respecto al estudio de la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral, en el personal que labora en un centro de salud, de este modo se aportará al campo científico en el ámbito cajamarquino puesto que existen escasas investigaciones con ambas variables, de igual forma, servirá como antecedente de futuras investigaciones, igualmente permitirá que otros investigadores amplíen la muestra estudiada para lograr estudios más concluyentes.

Finalmente, el estudio de investigación facilitará la toma de decisiones en la prevención de conductas de riesgo, elaboración de programas que generen estrategias para fortalecer y mejorar la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de un centro de un salud de nivel I-IV de la ciudad de Cajamarca, mejorando por ende la calidad de vida de los mismos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación:

– Internacionales:

Marín (2019), tuvo por objetivo principal determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa hotelera, la investigación fue de tipo descriptivo correlacional y con un diseño no experimental, con un muestreo probabilístico que permitió trabajar con una muestra de 20 colaboradores (5 directivos y 15 mando medio), los instrumentos aplicados fueron la escala del estado de ánimo y el cuestionario de desempeño laboral. Se obtuvo como resultado que existe una relación directa entre inteligencia emocional y desempeño laboral ($r = ,726$). Así mismo, el nivel de inteligencia emocional es alto con 43%, al igual que el nivel de desempeño laboral que fue bueno con 51%. Las dimensiones de la inteligencia emocional presentaron nivel alto con: 45% atención emocional, 38% claridad emocional y 42% regulación emocional.

Basurto y Guardiola (2015) en México, en su estudio establecieron por objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de un corporativo adventista del norte de México, fue de tipo descriptivo correlacional y un diseño no experimental, con un muestreo por conveniencia que permitió trabajar con una muestra de 73 directivos a los cuales se les aplicó la escala del estado de ánimo y el cuestionario de desempeño laboral. Los resultados muestran que existe una relación directa entre inteligencia emocional y desempeño laboral ($r = ,714$). Igualmente se indica que el nivel de inteligencia emocional es muy bueno con 41%, al igual que el nivel de desempeño laboral que fue bueno con 53%. Finalmente, se observa que los

niveles de las dimensiones del desempeño laboral fueron altos con: 45% relevancia, 43% claridad y 50% confiabilidad.

La investigación realizada por Enríquez, Guevara y Martínez (2015) en Colombia, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de una organización médica, el estudio presentó un tipo descriptivo correlacional y un diseño no experimental, con un muestreo probabilístico que permitió trabajar con una muestra de 23 colaboradores a los cuales se les aplicó la escala del estado de ánimo y el cuestionario de desempeño laboral. Los resultados muestran que existe una relación directa entre inteligencia emocional y desempeño laboral ($r = ,889$). Igualmente se indica que el nivel de inteligencia emocional es bueno con 58%, al igual que el nivel de desempeño laboral que fue bueno con 49%. Finalmente, se observa que las correlaciones entre las dimensiones del desempeño laboral con la inteligencia emocional son directas: Calidad e inteligencia emocional ($r = ,729$), relevancia e inteligencia emocional ($r = ,821$) y, por último, confiabilidad e inteligencia emocional ($r = ,845$).

– **Nacionales:**

La investigación realizada por Ramírez y Zavaleta (2018) en Trujillo, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa constructora, el estudio presentó un tipo descriptivo correlacional y un diseño no experimental, con un muestreo no probabilístico que permitió trabajar con una muestra de 57 colaboradores

a los cuales se les aplicó la escala del estado de ánimo y el cuestionario de desempeño laboral. Los resultados muestran que existe una relación directa entre inteligencia emocional y desempeño laboral ($r = ,721$). Igualmente se indica que el nivel de inteligencia emocional es bueno con 53%, al igual que el nivel de desempeño laboral que fue bueno con 84%. Finalmente, se observa que las correlaciones entre las dimensiones del desempeño laboral con la inteligencia emocional son directas: Calidad e inteligencia emocional ($r = ,823$), relevancia e inteligencia emocional ($r = ,735$) y, por último, confiabilidad e inteligencia emocional ($r = ,849$).

La investigación realizada por Bayona (2018) en Lima, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los cooficiales de la Marina de Guerra, el estudio presentó un tipo descriptivo correlacional y un diseño no experimental, con un muestreo no probabilístico que permitió trabajar con una muestra de 80 oficiales, a los cuales se les aplicó la escala del estado de ánimo y el cuestionario de desempeño laboral. Los resultados muestran que existe una relación directa y muy significativa entre inteligencia emocional y desempeño laboral ($r = ,984$) ($p < 0,01$). Igualmente se indica que el nivel de inteligencia emocional es alto con 58%, al igual que el nivel de desempeño laboral que fue bueno con 67%. Igualmente se observa que las dimensiones de la inteligencia emocional presentaron nivel alto con: 75% atención emocional, 68% claridad emocional y 56% regulación emocional.

La investigación realizada por Alviz, Guzmán y Mayta (2018) en Cusco, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la inteligencia emocional y el

desempeño laboral en los colaboradores de la dirección regional de transportes y comunicaciones, el estudio presentó un tipo descriptivo correlacional y un diseño no experimental, con un muestreo probabilístico que permitió trabajar con una muestra de 35 colaboradores, a los cuales se les aplicó la escala del estado de ánimo y el cuestionario de desempeño laboral. Los resultados muestran que existe una relación directa y significativa entre inteligencia emocional y desempeño laboral ($r = ,565$) ($p < 0,05$). Igualmente se indica que el nivel de inteligencia emocional es alto con 59%, al igual que el nivel de desempeño laboral que fue bueno con 45%. Igualmente se observa que las dimensiones de la inteligencia emocional presentaron nivel alto con: 45% atención emocional, 34% claridad emocional y 42% regulación emocional.

La investigación realizada por Herrera (2017) en Tarapoto, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el personal de la municipalidad distrital de San Martín, el estudio presentó un tipo descriptivo correlacional y un diseño no experimental, con un muestreo por conveniencia que permitió trabajar con una muestra de 152 trabajadores a los cuales se les aplicó la escala del estado de ánimo y el cuestionario de desempeño laboral. Los resultados muestran que existe una relación directa y muy significativa entre inteligencia emocional y desempeño laboral ($r = ,729$) ($p < 0,01$). Igualmente se indica que el nivel de inteligencia emocional es alto con 53%, al igual que el nivel de desempeño laboral que fue alto con 64%. Finalmente, se observa que los niveles de las dimensiones del desempeño laboral fueron altos con: 56% relevancia, 58% claridad y 59% confiabilidad.

En la investigación realizada por Yabar (2016) en Lima, el objetivo fue determinar la relación existente entre inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal administrativo de la red de salud La Molina, el estudio presentó un tipo descriptivo correlacional y un diseño no experimental, con un muestreo por conveniencia que permitió trabajar con una muestra de 55 colaboradores a los cuales se les aplicó la escala del estado de ánimo y el cuestionario de desempeño laboral. Los resultados muestran que existe una relación directa y significativa entre inteligencia emocional y desempeño laboral ($r = ,745$) ($p < 0,05$). Igualmente se indica que el nivel de inteligencia emocional es bueno con 64%, al igual que el nivel de desempeño laboral que fue bueno con 52%. Finalmente, se observa que los niveles de las dimensiones del desempeño laboral fueron altos con: 52% relevancia, 58% claridad y 45% confiabilidad.

La investigación realizada por Llacza (2016) en Huancayo, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el personal de la municipalidad distrital de Carhuacayán, el estudio presentó un tipo descriptivo correlacional y un diseño no experimental, con un muestreo no probabilístico que permitió trabajar con una muestra de 10 colaboradores a los cuales se les aplicó la escala del estado de ánimo y el cuestionario de desempeño laboral. Los resultados muestran que existe una relación directa y significativa entre inteligencia emocional y desempeño laboral ($r = ,991$) ($p < 0,05$). Igualmente se indica que el nivel de inteligencia emocional es bueno con 53%, al igual que el nivel de desempeño laboral que fue bueno con 42%. Finalmente, se observa que las correlaciones entre las

dimensiones del desempeño laboral con la inteligencia emocional son directas: Calidad e inteligencia emocional ($r = ,893$), relevancia e inteligencia emocional ($r = ,865$) y, por último, confiabilidad e inteligencia emocional ($r = ,895$).

La investigación realizada por Saldaña (2015) en Trujillo, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa financiera, el estudio presentó un tipo descriptivo correlacional y un diseño no experimental, con un muestreo no probabilístico que permitió trabajar con una muestra de 15 colaboradores, a los cuales se les aplicó la escala del estado de ánimo y el cuestionario de desempeño laboral. Los resultados muestran que existe una relación directa y significativa entre inteligencia emocional y desempeño laboral ($r = ,834$) ($p < 0,05$). Igualmente se indica que el nivel de inteligencia emocional es alto con 42%, al igual que el nivel de desempeño laboral que fue bueno con 39%. Igualmente se observa que las dimensiones de la inteligencia emocional presentaron nivel alto con: 62% atención emocional, 41% claridad emocional y 50% regulación emocional.

La investigación realizada por Rodríguez (2011) en Trujillo, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral del personal profesional, técnico y auxiliar del Hospital Regional Docente de Trujillo, el estudio presentó un tipo descriptivo correlacional, de corte transversal, con un muestreo probabilístico, que permitió trabajar con una muestra de 155 trabajadores a los cuales se les aplicó la escala de Inteligencia emocional y el cuestionario de desempeño laboral. Los resultados muestran que el 35.7% de los profesionales de

salud tienen un nivel muy desarrollado de I.E., el personal técnico 30.8% y finalmente el auxiliar con 23.4%. La relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral es altamente significativa en cuanto al personal auxiliar, significativa en los profesionales de salud y no hay relación en el personal técnico de salud.

– **Locales:**

La investigación realizada por Moreno y Vigo (2017) en Cajamarca, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el personal de una empresa logística, el estudio presentó un tipo descriptivo correlacional y un diseño no experimental, con un muestreo no probabilístico que permitió trabajar con una muestra de 25 colaboradores a los cuales se les aplicó la escala del estado de ánimo y el cuestionario de desempeño laboral. Los resultados muestran que existe una relación directa y significativa entre inteligencia emocional y desempeño laboral ($r = ,802$) ($p < 0,05$). Igualmente se indica que el nivel de inteligencia emocional es bueno con 43%, al igual que el nivel de desempeño laboral que fue bueno con 56%. Finalmente, se observa que las correlaciones entre las dimensiones del desempeño laboral con la inteligencia emocional son directas: Calidad e inteligencia emocional ($r = ,736$), relevancia e inteligencia emocional ($r = ,811$) y, por último, confiabilidad e inteligencia emocional ($r = ,883$).

La investigación realizada de Vásquez y Vásquez (2019) en Cajamarca, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en profesionales de salud de la microred de Cajamarca – Categoría

I3. El estudio presentó un tipo descriptivo correlacional y diseño no experimental y de corte transversal, con un muestreo probabilístico aleatorio simple, que permitió trabajar con una muestra de 59 trabajadores a los cuales se les aplicó la escala de Inteligencia emocional y el cuestionario de desempeño laboral. Los resultados muestran que existe una correlación significativa, directa y moderada ($r=,421$) ($p<,01$). Igualmente se indica que en cuanto a la dimensión reparación emocional y el desempeño laboral existe una correlación significativa, positiva y moderada ($r=,445$, $p<,01$).

2.2. Bases Teóricas:

2.2.1. *Inteligencia emocional:*

- Definición de inteligencia:

Antunes (2005) señala que el término inteligencia se conforma de dos vocablos, el primero inter que hace referencia a la palabra entre y el segundo eligere que hace referencia a la palabra escoger, de este modo, la inteligencia podría definirse como la capacidad de escoger.

Pérez y Medrano (2013), indica que la inteligencia es la capacidad mental que comprende: planear, planificar y razonar mediante las ideas, abarcando también el aprendizaje mediante las experiencias y la resolución de problemas.

Para Sternberg (2000), la inteligencia es la capacidad única que se presenta en el ser humano y que lo dota de raciocinio, habilidades cognitivas incluyendo la capacidad de solucionar problemas.

Gardner (2011), indica que la inteligencia es la capacidad biosociológica de conocimientos ancestrales y culturales que va más allá de la resolución de problemas.

- **Teorías acerca de la inteligencia:**

– Teoría Genetista: La inteligencia aparece en el organismo de modo natural como una actividad más, absorbiendo las sustancias del medio que lo rodea, transformándolas y convirtiéndolas en funciones que sean necesarias como la percepción, psicomotricidad, etc. Asimismo, el organismo actúa sobre el ambiente a través de su función de acomodación o adaptación (Delgado, 2017).

– Teoría Ambientalista: Mediante ésta se rechaza la teoría genética e indica que la inteligencia se produce a través de la interacción del sujeto con el ambiente, mencionando que la interacción del sujeto con su medio y con las personas que lo rodean produce el 98% de las conexiones sinápticas (Cossio, 2017).

- **Definición de inteligencia emocional:**

Goleman (1996), señala a la inteligencia emocional como la capacidad del ser humano de identificar las emociones propias y ajenas. Salovey y Mayer (1997) mencionan que la inteligencia emocional es la habilidad que posee el individuo para reconocer y entender las emociones de uno mismo y de los demás, a través de la atención emocional, regulación emocional y la claridad emocional. Igualmente, BarOn (1997), indica que la inteligencia emocional se deduce como la capacidad del ser humano para empatizar con las personas con las que interactúa mediante el manejo adecuado de sus emociones. Finalmente, Extremera y Fernández Berrocal (2007), exponen que la inteligencia emocional es la habilidad de las personas para

comprender las emociones propias y ajenas, asimismo, es la capacidad para expresar las emociones de manera asertiva sin dañar a quienes lo rodean.

- **Teorías acerca de la inteligencia emocional:**

- **Teoría de Goleman:**

Goleman (1999) establece que la inteligencia emocional es la habilidad del ser humano para identificar y manejar apropiadamente las emociones propias y de terceros, para mantener relaciones interpersonales exitosas haciendo uso de la habilidad mental y los rasgos de personalidad para lograr un equilibrio entre las emociones y la lógica.

- **Modelo de Salovey y Mayer**

Según Salovey y Mayer (1997), la inteligencia emocional es la capacidad de manejar y reconocer las emociones propias y ajenas para favorecer el crecimiento emocional e intelectual del ser humano, de este modo, se divide en tres componentes, el primero hace referencia a la claridad emocional que indica la resolución de problemas, el segundo hace referencia a la atención emocional que indica el reconocimiento de las emociones propias y de terceros de forma verbal y no verbal, y finalmente, el tercero que hace referencia a la regulación emocional que muestra el dominio de las emociones para generar empatía.

- **Teoría de habilidad:**

Para Extremera y Fernández – Berrocal (2004), la inteligencia emocional es un modelo de habilidad que se fundamenta en el uso de las emociones con fines adaptativos a través del uso de habilidades en el medio en el que se desenvuelve.

- **Dimensiones de la inteligencia emocional:**

Para Salovey y Mayer (1997), quienes son los principales exponentes y creadores de la escala de estado de ánimo, las siguientes son las dimensiones de la inteligencia emocional:

- Claridad emocional: Se refiere a la habilidad del ser humano para comprender sus propios sentimientos y las de terceras personas mediante el uso de un pensamiento flexible y creativo, motivación y atención.

- Atención emocional: Se refiere a la capacidad del ser humano para expresar las emociones de forma asertiva mediante palabras o gestos.

- Regulación emocional: se refiere a la capacidad del ser humano para manejar de manera adecuada los estados emocionales propios y ajenos mediante la percepción y la empatía.

- **Inteligencia emocional en las organizaciones:**

De acuerdo a Jiménez (2007), quién indica la relevancia de la inteligencia emocional puesto que expresa y reconoce las emociones propias y de terceros de manera adecuada, refiere también que, la inteligencia emocional dentro de las organizaciones consiste en el reconocimiento de las emociones propias y de terceros para desarrollar interacciones adecuadas.

Es así que, un nivel alto de inteligencia emocional brindará una adecuada interacción entre los trabajadores proporcionando de esta forma un adecuado desempeño laboral y un ambiente de trabajo favorable.

Sin embargo, cuando la inteligencia emocional se presenta en niveles bajos, la interacción entre los colaboradores se torna dificultosa, puesto que, no reconocen los estados anímicos o emocionales de sus compañeros de trabajo, de este modo el ambiente laboral se vuelve tenso y hostil.

2.2.2. *Desempeño laboral:*

- Definición del desempeño laboral:

Según Robbins (2004), el desempeño laboral es conocido como la motivación que nace en los seres humanos para satisfacer las necesidades de logro, poder y filiación dentro de las organizaciones.

Araujo y Leal (2007) lo definen como el proceso mediante el cual se logran alcanzar los objetivos y metas organizacionales. Asimismo, Pérez (2009) menciona que el desempeño laboral es el conjunto de acciones realizadas por los colaboradores de una organización, las cuales tienen como finalidad obtener los objetivos organizacionales.

Chiavenato (2010) señala que el desempeño laboral hace referencia a la eficacia del trabajador dentro de las instituciones para el logro de las metas organizacionales.

Finalmente, Oliva (2017) indica que el desempeño laboral es el proceso que determina el cumplimiento de las tareas de la organización garantizando el éxito de la misma.

- Objetivos del desempeño laboral:

Para Pérez (2009), la evaluación del desempeño laboral tiene como objetivo la inspección de las tareas que realiza cada colaborador, considerando:

- Funciones de acuerdo al perfil.
- Materiales y medios con los que cuenta.
- Relaciones con los administrativos.

De este modo, se logrará alcanzar las metas propuestas por la organización.

- **Importancia del desempeño laboral:**

De acuerdo a Soto (2001), es necesario realizar una evaluación de desempeño laboral de los colaboradores dentro de las organizaciones (sea cual sea su rubro), ya que permitirá conocer, analizar y clarificar los objetivos organizacionales para que los colaboradores logren internalizarlos y centrar su trabajo en el logro de los mismos, de este modo, el colaborador define su aporte dentro de la organización y finalmente se alcanza una mejor comunicación entre los directivos y colaboradores de la organización.

- **Variables sociodemográficas y desempeño laboral:**

Para Benavides (2002) y Hernández y Herrera (2006), la influencia de las variables sociodemográficas como la edad y el sexo afectan directamente al desempeño laboral como se menciona a continuación:

- Sexo: Benavides (2002) y Hernández y Herrera (2006) indica que el sexo femenino realiza un trabajo adecuado y cumple puntualmente con sus tareas, asimismo, es discreto y creativo en ellas, es decir, el sexo femenino maneja una

adecuada calidad y confiabilidad al momento de realizar sus tareas. Asimismo, el sexo masculino tiende a identificar con mayor facilidad los objetivos organizacionales.

- Edad: Benavides (2002) y Hernández y Herrera (2006) indica que los colaboradores que se encuentran dentro de los 25 a 50 años identifican los objetivos organizacionales y asumen las tareas recomendadas con responsabilidad para alcanzarlos, mientras que el grupo de trabajadores que se encuentran entre los 51 años en adelante se enfocan en realizar una labor puntual y confiable.

- **Dimensiones del desempeño laboral:**

Para Oliva (2017), quien es creador de la encuesta de desempeño laboral, las dimensiones para evaluar el desempeño laboral son:

- Relevancia: Se refiere a la identificación de los objetivos y metas organizacionales.

- Calidad: Se refiere a la puntualidad al momento de cumplir con los objetivos organizacionales.

- Confiabilidad: Se refiere a la discreción del colaborador al momento de realizar las tareas encomendadas para alcanzar los objetivos organizacionales.

2.2.3. *Inteligencia emocional y desempeño laboral:*

De acuerdo a Basurto y Guardiola (2015), la inteligencia emocional afecta directamente al desempeño laboral, de dos formas; de manera positiva y de manera negativa.

Cuando se genera una relación positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, los colaboradores presentarán interacciones saludables,

manteniendo una adecuada comunicación ya que podrán comprender las emociones propias al igual que las de sus compañeros lo cual generará un adecuado desempeño laboral por parte de los colaboradores.

No obstante, cuando existe relación negativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, la interacción de los colaboradores se verá plasmada por comportamientos y palabras hostiles, trayendo consigo un ambiente laboral tenso que perjudicará el desempeño laboral de los colaboradores.

2.3. Definición de términos básicos:

2.3.1. *Inteligencia emocional:*

Es la habilidad que posee el individuo para reconocer y entender las emociones de uno mismo y de los demás, a través de la atención emocional, regulación emocional y la claridad emocional (Salovey y Mayer, 1997).

2.3.2. *Desempeño Laboral:*

Proceso que determina el éxito de una organización o individuo a través del logro de sus objetivos establecidos; se considera como el nivel de desempeño al cumplimiento de las metas establecidas de manera estratégica (Oliva, 2017).

2.4. Hipótesis de investigación:

2.4.1. *Hipótesis Alterna:*

Existe relación directa entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal que labora en un Centro de salud Nivel 1-IV de Cajamarca – 2020.

2.4.2. *Hipótesis Nula:*

No existe relación directa entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal que labora en un Centro de salud Nivel I-IV de Cajamarca – 2020.

2.3. Definición operacional de variables:

Tabla 1

Operacionalización de variables de investigación:

Variable	Definición Conceptual	Tipo de Variable	Dimensiones	Indicador	Ítems	Instrumento
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Habilidad que posee la persona para reconocer y entender las emociones propias y ajenas (Mayer y Salovey, 1997).	V1	Atención emocional	Habilidad para expresar las emociones adecuadamente.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8.	Trait Meta - Mood Scale (TMMS – 24) – Escala de Estado de Ánimo (Mayer y Salovey, 1997, aplicada previamente en Cajamarca por Malca y Vásquez, 2018)
			Claridad emocional	Habilidad para comprender los sentimientos ajenos.	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16.	
			Regulación emocional	Habilidad para manejar los estados de ánimo.	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 y 24.	
DESEMPEÑO LABORAL	Proceso que determina el cumplimiento de las tareas de la organización asegurando el éxito de la misma (Oliva, 2017).	V2	Relevancia	Colaboración e identificación de las metas organizacionales.	1, 2, 3, 4, 5 y 6.	Encuesta de Desempeño Laboral (Oliva, 2017), aplicada previamente por Espinoza y Estrada (2019) en Cajamarca.
			Calidad	Calidad del trabajo realizado, cumplimiento de las metas organizacionales.	7, 8 y 9.	
			Confiabilidad	Cumplimiento de las tareas encomendadas y la creatividad para realizarlas	10, 11, 12, 13 y 14.	

CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación:

El presente estudio de investigación presentó un tipo empírico debido a que permitió probar las hipótesis a través de medios confiables y concretos (Ato, López y Benavente, 2013).

De igual forma, fue descriptivo correlacional puesto que se describieron las características de dos variables, inteligencia emocional y desempeño laboral, para encontrar la correlación que existe entre ellas (Ato et al., 2013).

3.2. Diseño de investigación:

El presente estudio de investigación presentó un diseño no experimental puesto que las variables, inteligencia emocional y desempeño laboral, fueron observadas dentro de sus propias condiciones de campo, sin alterarlas de forma muestras o ambiental (Ato et al., 2013).

Finalmente, el estudio de investigación presentó un corte transversal puesto que los instrumentos psicométricos que se utilizaron fueron aplicados en un único momento y tiempo (Ato et al., 2013).

3.3. Población, muestra y unidad de análisis:

- **Población:** En la presente investigación la población estuvo conformada por los trabajadores de un Centro de Salud nivel I-IV de Cajamarca, siendo un total de 60 trabajadores, los mismos que se encontraban distribuidos en las diferentes áreas tanto de atención al paciente como las áreas de administración y logística. Puesto que se utilizó un muestreo no probabilístico de tipo intencionado, a través del cual se evaluó

a todo el personal del centro de salud, el número de la muestra fue el mismo que el de la población.

- **Unidad de análisis:** Un colaborador de un centro de salud nivel I-IV de Cajamarca cuya edad se encuentra entre los 23 y 62 años.

- **Criterios de inclusión:**

- Hombres y mujeres que se encuentren laborando en un Centro de Salud de Nivel 1 – IV de Cajamarca – 2020.

- Colaboradores de todas las áreas de trabajo de un Centro de Salud de Nivel 1 – IV de Cajamarca – 2020.

- Colaboradores que cuenten con las facultades físicas y psicológicas adecuadas, para el desarrollo de los instrumentos de evaluación.

- Colaboradores que decidan participar en el estudio de investigación (consentimiento informado).

- **Criterios de exclusión:**

- Colaboradores que no se encuentren laborando en un Centro de Salud de Nivel 1 – IV de Cajamarca – 2020.

- Colaboradores que no pertenezcan a las áreas de trabajo de un Centro de Salud de Nivel 1 – IV de Cajamarca – 2020.

- Colaboradores que no cuenten con las facultades físicas y psicológicas adecuadas, para el desarrollo de los instrumentos de evaluación.

- Colaboradores que no decidan participar en el estudio de investigación.

La población estuvo conformada por 60 colaboradores, de los cuales el 65% perteneció al sexo femenino y el 35% al sexo masculino, de acuerdo a la edad, se

muestra que el 13% se encontraba entre los 23 y 29 años, el 33% se encontraba entre los 30 y 40 años, el 24% se encontraba entre los 41 y 50 años y el 30% se encontraba entre los 51 años a más.

De acuerdo a los años de labor dentro del centro de salud, el 50% refiere tener entre 1 a 5 años de labor, el 26% refiere tener de 6 a 10 años de labor y el 24% refiere tener de 11 años más de labor.

De acuerdo al área de trabajo el 10% de los evaluados perteneció al área administrativa mientras que el 90% perteneció al área asistencial.

Finalmente, de acuerdo a la profesión, se muestra que: auxiliar asistencial, digitador, biólogo, ginecólogo, odontóloga y psicóloga abarcan el 2% cada uno respectivamente, recursos humanos y estadistas equivalen al 3% cada uno respectivamente, los médicos equivalen al 7%, los técnicos en farmacia y de laboratorio equivalen al 8% cada uno respectivamente, los enfermeros y obstetras equivalen al 18% cada uno respectivamente y finalmente, los técnicos en enfermería equivalen al 23% de la población evaluada (Ver Tabla 2).

Tabla 2

Datos sociodemográficos del personal que labora en el Centro de Salud de Nivel 1 – IV de Cajamarca – 2020

Variable	Cantidad	%
<i>Sexo:</i>		
Masculino	21	35
Femenino	39	65
Total	60	100
<i>Edad:</i>		
23 - 29 años	8	13
30 - 40 años	20	33
41 – 50 años	14	24
51 - + años	18	30
Total	60	100
<i>Años laborando:</i>		
1 – 5 años	30	50
6 – 10 años	16	26
11 - + años	14	24
Total	60	100
<i>Área:</i>		
Administrativa	6	10
Asistencial	54	90
Total	60	100
<i>Profesión:</i>		
Auxiliar asistencial	1	2
Digitador	1	2

Estadista	2	3
Recursos humanos	2	3
Biólogo	1	2
Enfermera/o	11	18
Ginecólogo	1	2
Médico	4	7
Odontóloga	1	2
Obstetra	11	18
Psicóloga	1	2
Téc. Enfermería	14	23
Téc. Farmacia	5	8
Téc Laboratorio	5	8
Total	60	100

3.4. Instrumentos de Recolección de Datos:

3.4.1. Escala de estado de ánimo (TMMS – 24):

La Escala de estado de ánimo originalmente de nombre Trait Meta – Mood Scale fue creada por Mayer y Salovey (1997) con el objetivo de medir la inteligencia emocional desde los 11 años en adelante.

La escala fue traducida al español por Fernández-Berrocal y Estremera (2004) en España, en la adaptación de la escala no se modificó la redacción de los enunciados ni la estructura de la escala.

La escala está compuesta por 24 ítems los cuales se encuentran sub divididos en 3 dimensiones:

- Dimensión atención emocional: Conformada por los ítems: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8.
- Dimensión claridad emocional: Conformada por los ítems: 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16.
- Dimensión regulación emocional: Conformada por los ítems: 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 y 24.

La escala se encuentra en escala de Likert del 1 al 5, con las siguientes opciones de respuesta: con las siguientes opciones de respuesta: 1 = nada de acuerdo, 2 = algo de acuerdo, 3 = bastante de acuerdo, 4 = muy de acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo.

La escala fue aplicada previamente en el ámbito cajamarquino por Malca y Vásquez (2018) con una confiabilidad con Alfa de Cronbach de 0,834, con una validez de contenido de 0,81 y con una validez de constructo de 0,85.

La aplicación de la escala puede ser individual y colectiva, la cual presenta un promedio de aplicación de 15 minutos aproximadamente.

De acuerdo a Mayer y Salovey (1997), las siguientes son las puntuaciones para la calificación de la escala:

	Alto	Medio	Bajo
Atención emocional	33 – 40	18 - 32	8 - 17
Claridad emocional	36 – 40	21 - 35	8 - 20
Regulación emocional	38 – 40	23 - 37	8 - 22
Inteligencia emocional	99 – 120	66 - 98	65 - 24

Para el desarrollo de la presente investigación, se determinó un coeficiente de ,881 con Alfa de Cronbach para la Escala de estado de ánimo (Ver Tabla 3).

Tabla 3

Confiabilidad con Alfa de Cronbach de la Escala TMMS - 24.

Estadísticas de fiabilidad de la Escala TMMS - 24	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,881	24

3.4.2. Encuesta de desempeño laboral.

La encuesta de desempeño laboral fue creada en Perú por Oliva (2017) con la finalidad de medir el desempeño laboral en las diversas organizaciones independientemente del rubro de las mismas.

La encuesta se encuentra conformada por 14 ítems los cuales se encuentran divididos en 3 dimensiones:

- Dimensión relevancia: Se encuentra conformada por los ítems: 1, 2, 3, 4, 5 y 6.

- Dimensión calidad: Se encuentra conformada por los ítems: 7, 8 y 9.
- Dimensión confiabilidad: Se encuentra conformada por los ítems: 10, 11, 12, 13 y 14.

La encuesta se encuentra en escala de Likert del 1 al 5 con las siguientes opciones de respuesta: N (1) = Nunca; PV (2) = Pocas Veces; AV (3) = algunas veces; CS (4) = Casi Siempre y S (5) = Siempre.

La encuesta fue aplicada previamente en el ámbito cajamarquino por Espinoza y Estrada (2019), en la adaptación y validación no se cambió la redacción ni la cantidad de los ítems, la adaptación cuenta con una confiabilidad de 0,834 con Alfa de Cronbach y una validez interna de 0,78 y una validez de constructo de 0,80.

La encuesta puede ser aplicada de manera individual o colectiva en un promedio de 10 a 15 minutos.

De acuerdo a Oliva (2017), las siguientes son las puntuaciones para la calificación de la encuesta:

	Bajo	Medio	Alto
Desempeño Laboral	0 - 50	51 – 69	70 – 100
Relevancia	0 – 10	11 – 20	21 – 30
Calidad	0 – 5	6 – 10	11 – 15
Confiabilidad	0 - 9	10 - 16	17 – 25

Para el desarrollo de la presente investigación, se determinó un coeficiente de ,868 con Alfa de Cronbach para la Encuesta de desempeño laboral (Ver Tabla 4).

Tabla 4

Confiabilidad con Alfa de Cronbach de la Encuesta de Desempeño Laboral

Estadísticas de fiabilidad de la encuesta de desempeño laboral	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,868	14

3.5. Procedimiento de Recolección de Datos:

En un inicio, se sostuvo una reunión con el director y la jefa de recursos humanos del Centro de Salud nivel 1- IV de Cajamarca, con el propósito de dar a conocer los objetivos del estudio y solicitar el permiso necesario para la aplicación de los instrumentos, considerando la situación actual, la reunión se llevó a cabo en la dirección manejando los protocolos de bioseguridad, una vez otorgado el permiso se tomó en cuenta los horarios sugeridos por la dirección para la aplicación de los instrumentos respetando los protocolos de seguridad y el distanciamiento establecido dentro del Centro de Salud.

La aplicación de los instrumentos, se realizó en las fechas y horarios pactados, teniendo en consideración la menor afluencia de pacientes y la disposición de los trabajadores, se procedió a entregar los consentimientos informados (Anexo B) donde los colaboradores otorgaron el permiso correspondiente para su participación en el estudio, se les mencionó que la participación es voluntaria y que los resultados son estrictamente confidenciales.

Finalmente, se entregaron los instrumentos psicométricos (Anexo C y Anexo E) y se explicó cómo deben desarrollarse, asimismo, se indicó que ante cualquier duda pueden hacer la pregunta correspondiente a la investigadora.

3.6. Análisis de datos:

Para llevar a cabo el presente estudio de investigación, se utilizaron dos programas, el primero fue el Programa Microsoft Excel mediante el cual se creó una base de datos en la cual se ingresaron los resultados y los datos sociodemográficos de cada sujeto participante en la investigación. El segundo, fue el programa estadístico para ciencias sociales SPSS en la versión 25 mediante el cual se importó la base de datos y se realizaron los cálculos a través de la estadística inferencial y la estadística descriptiva para dar respuesta a los objetivos planteados en el estudio de investigación.

Igualmente, para hallar el coeficiente de correlación con que se trabajarán las tablas de correlación se realizaron las siguientes pruebas de normalidad:

Tabla 5

Prueba de normalidad de la Escala de Estado de Ánimo TMMS – 24.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Atención emocional	,163	60	,039
Claridad emocional	,185	60	,037
Regulación emocional	,183	60	,028
Total Inteligencia Emocional	,403	60	,321

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tabla 6

Prueba de normalidad de la Encuesta de Desempeño Laboral.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Relevancia	,142	60	,048
Calidad	,175	60	,032
Confiabilidad	,129	60	,036
Total Desempeño Laboral	,369	60	,323

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como se observa, en las Tablas 5 y 6, el “p” valor hallado, es mayor a 0,05; de este modo, la correlación es no paramétrica por ello, se usará el coeficiente de correlación de Pearson.

3.7. Consideraciones éticas

Se utilizaron los principios bioéticos establecidos en las Enmiendas de la Asociación Americana de Psicólogos (APA, 2018):

- **Beneficencia y no maleficencia:** Los objetivos establecidos en el presente estudio, se plantearon con el propósito de mejorar la calidad de vida del personal a través de los resultados obtenidos.
- **Integridad:** Durante la aplicación de las pruebas se hablará de manera concisa limitándose a la aplicación de instrumentos y la entrega de resultados.
- **Respeto por los derechos y la dignidad de las personas:** Los resultados que se obtengan de la investigación, no serán revelados a terceras personas, igualmente, se

solicitará el permiso correspondiente a cada participante a través del consentimiento informado.

- Investigación y publicación: Se solicitó la autorización del director del Centro de Salud para realizar la aplicación de los instrumentos.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de Resultados:

Como se muestra en la Tabla 7, la cual plasma la correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, se determinó que el coeficiente de correlación es ,815; es decir, existe correlación directa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, asimismo, el p valor es de ,125 por tal motivo, la correlación no es significativa (Ver Tabla 7).

Tabla 7

Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el personal que labora en el Centro de Salud de Nivel I – IV de Cajamarca – 2020

Correlación entre inteligencia emocional y desempeño laboral			
		Inteligencia emocional	
Rho de Pearson		Coeficiente de correlación	,815
	Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	,125
		N	60

Como se muestra en la Tabla 8, el 58% de los evaluados presenta nivel alto de inteligencia emocional, el 25% presenta nivel medio de inteligencia emocional y el 17% presenta nivel bajo de inteligencia emocional (Ver Tabla 8).

Tabla 8

Nivel de inteligencia emocional en el personal que labora en el Centro de Salud de Nivel I – IV de Cajamarca – 2020

Inteligencia Emocional		
	<i>f</i>	%
Alto	35	58
Medio	15	25
Bajo	10	17
Total	60	100

Como se muestra en la Tabla 9, el 57% de los evaluados presenta nivel bueno de desempeño laboral, el 27% de los evaluados presenta nivel medio de desempeño laboral y el 16% de los evaluados presenta un nivel bajo de desempeño laboral (Ver Tabla 9).

Tabla 9

Niveles de desempeño laboral en el personal que labora en el Centro de Salud de Nivel I – IV de Cajamarca – 2020

Desempeño Laboral		
	<i>f</i>	%
Bueno	34	57
Medio	16	27
Bajo	10	16
Total	60	100

Como se muestra en la Tabla 10, en la dimensión atencional emocional el 25% de los evaluados presentan nivel alto, el 8% presenta nivel medio y el 5% presenta nivel bajo; en la dimensión claridad emocional, el 20% presenta nivel alto, el 10% presenta nivel medio y el 2% presenta nivel bajo, y finalmente, en la dimensión regulación emocional el 13% presenta nivel alto, el 7% presenta nivel medio y el 8% presenta nivel bajo (Ver Tabla 10).

Tabla 10

Nivel de las dimensiones de la inteligencia emocional en el personal que labora en el Centro de Salud de Nivel I – IV de Cajamarca – 2020

	Alto		Medio		Bajo	
	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>
Atención emocional	25	15	8	5	5	3
Claridad emocional	20	12	10	6	2	2
Regulación emocional	13	8	7	4	8	5

Como se muestra en la Tabla 11, en la dimensión relevancia el 26% de los evaluados presentan nivel alto, el 10% presenta nivel medio y el 5% presenta nivel bajo, en la dimensión calidad el 17% de los evaluados presenta nivel alto, el 10% presenta nivel medio y el 7% presenta nivel bajo y, finalmente, en la dimensión confiabilidad, el 13% de los evaluados presenta nivel alto, el 7% presenta nivel medio y el 5% presenta nivel bajo (Ver Tabla 11).

Tabla 11

Nivel de las dimensiones del desempeño laboral en el personal que labora en el Centro de Salud de Nivel 1 – IV de Cajamarca – 2020

	Alto		Medio		Bajo	
	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>
Relevancia	26	16	10	6	5	3
Calidad	17	10	10	6	7	4
Confiabilidad	13	8	7	4	5	3

4.2. Discusión de resultados:

Dentro de las organizaciones, actualmente va cobrando más importancia la salud mental de los colaboradores, uno de los factores claves para manejar un adecuado nivel de salud mental dentro de una organización es entender la inteligencia emocional.

La inteligencia emocional dentro de las organizaciones ayuda a mantener un adecuado ambiente laboral o a volverlo tan hostil que los niveles de desempeño y motivación laboral desciendan y con ello generar una mala atención y menor productividad para la organización.

Por ello, la necesidad de estudiar la inteligencia emocional dentro de las organizaciones ya que se ha vuelto un factor clave para su desarrollo, es así que el presente estudio de investigación presentó como objetivo principal establecer la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de un Centro de Salud de nivel 1-IV de Cajamarca, igualmente se identificaron los niveles de la inteligencia emocional y el desempeño laboral y, finalmente se determinaron los niveles de las dimensiones de la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

Es así que, Basurto y Guardiola (2015) mencionan que la inteligencia emocional afecta directamente al desempeño laboral, ya que cuando existe una relación directa y positiva, los colaboradores desarrollan interacciones basadas en el respeto, empatía y comunicación asertiva lo cual genera un ambiente laboral adecuado y propicio proporcionando de esta manera que el desempeño laboral de los colaboradores sea el óptimo y los niveles de productividad de la organización sean altos. La

mencionada teoría concuerda con los datos obtenidos en el presente estudio en donde se obtuvo que existe una correlación directa entre inteligencia emocional y desempeño laboral ($Rho = ,815$), es así que se acepta la hipótesis alterna la cual menciona que existe relación directa inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal que labora en el Centro de Salud de Nivel 1 – IV de Cajamarca – 2020. Estos resultados coinciden con la investigación de Marín (2019) en donde se observa una correlación directa entre ambas variables ($rho = ,726$), igualmente coinciden con el estudio de Ramírez y Zavaleta (2018) donde se obtuvo una relación directa entre ambas variables ($Rho = ,721$) y, finalmente concuerdan con el estudio de Moreno y Vigo (2017) en Cajamarca donde se obtuvo una relación directa entre inteligencia emocional y desempeño laboral ($Rho = ,802$).

Por ende, Salovey y Mayer (1997) indican que la inteligencia emocional es la capacidad que posee el ser humano para entender las emociones propias del ser humano y las emociones de las personas con las que interactúa con el fin de empatizar y mejorar la calidad de sus interrelaciones, igualmente, Jiménez (2007) menciona que la inteligencia emocional positiva dentro de las organizaciones asegura las interrelaciones sociales cordiales y productivas. La mencionada teoría concuerda con los datos obtenidos en la presente investigación en donde se obtuvo que el 58% de los evaluados presenta un nivel alto de inteligencia emocional. Estos datos coinciden con el estudio de Marín (2019) en donde se muestra que el 43% de los evaluados presenta un nivel alto de inteligencia emocional, asimismo, concuerda con el estudio de Ramírez y Zavaleta (2018) en donde se obtuvo que el 58% de los evaluados presenta nivel alto de

inteligencia emocional. Finalmente, los resultados concuerdan con el estudio de Moreno y Vigo (2017) en Cajamarca en donde se obtuvo que el 43% de los evaluados obtuvieron un nivel alto de inteligencia emocional.

Asimismo, Oliva (2017) menciona que el desempeño laboral está considerado como el proceso que determina el éxito de las organizaciones a través del cumplimiento de los objetivos establecidos por la misma y de las metas que se establecen de manera estratégica logrando que la organización desarrolle su mayor potencial y brinde una atención de calidad. La teoría mencionada concuerda con los resultados obtenidos en la presente investigación en donde se obtuvo que el 57% de los evaluados presenta un nivel bueno de desempeño laboral. Estos resultados coinciden con la investigación de Ramírez y Zavaleta (2018) en donde se muestra que el 84% de los evaluados obtuvo nivel bueno de desempeño laboral, igualmente concuerdan con el estudio de Moreno y Vigo (2017) en Cajamarca en donde se obtuvo que el 56% de los evaluados presenta un nivel bueno de desempeño laboral y, finalmente concuerda con el estudio de Saldaña (2015) en donde se obtuvo que el 39% de los evaluados presentan nivel bueno de desempeño laboral.

De igual forma, Salovey y Mayer (1997) establecen dimensiones para estudiar la inteligencia emocional, indicando que cada una presenta una característica fundamental que ayuda al desarrollo de la misma, la dimensión es la atención emocional la cual cuando presenta un nivel alto indica que la persona expresa adecuadamente de forma asertiva sus emociones mediante palabras o gestos, seguida de la dimensión claridad emocional la cual cuando se presenta en nivel alto indica que

la persona posee la habilidad de conocer sus emociones y sentimientos al igual que de terceras personas utilizando un pensamiento flexible y, finalmente la dimensión regulación emocional la cual cuando se presenta en nivel alto indica que la persona es capaz de manejar sus propios estados emocionales y los de terceras personas a través de la empatía.

Así también Oliva (2017) establece dimensiones para el estudio adecuado del desempeño laboral, indicando que cada una de ellas presenta una característica fundamental que ayuda al adecuado desarrollo del desempeño laboral dentro de las organizaciones, la dimensión relevancia la cual cuando se presenta en un nivel alto indica que la persona identifica adecuadamente los objetivos y metas organizacionales, seguida de la dimensión calidad la cual cuando se presenta en nivel alto indica que la persona cumple puntualmente con los objetivos trazados por la organización y, finalmente la dimensión confiabilidad la cual cuando se encuentra en nivel alto indica que el colaborador es discreto al momento de cumplir las metas y objetivos trazados por la organización.

En conclusión, la inteligencia emocional es un factor clave que ayuda al desarrollo y cumplimiento adecuado de los objetivos trazados por la organización, ya que cuando existe nivel alto de inteligencia emocional las interrelaciones entre los colaboradores se verán plasmadas de respeto y buena comunicación.

Cabe mencionar, que, al momento de realizar la aplicación de los instrumentos psicométricos, se presentó la dificultad por la situación actual debido a la pandemia,

por ello, se alargó un poco más el tiempo de lo previsto ya que se tuvo que evaluar a los colaboradores de manera individual y cuidando los protocolos de bioseguridad.

Finalmente, es necesario mencionar que durante la aplicación de los instrumentos psicométricos se pudo percibir un nivel alto de estrés laboral en los colaboradores lo cual estaba afectando en gran parte al clima laboral.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

- Luego de haber llevado a cabo la presente investigación, se estableció que existe relación directa entre inteligencia emocional y desempeño laboral ($Rho = ,815$) en el personal que labora en el Centro de Salud de Nivel 1 – IV de Cajamarca – 2020. Quedando aceptada la hipótesis alterna y refutando la hipótesis nula.
- Se encontró que, el 58% del personal que labora en el Centro de Salud de Nivel 1 – IV de Cajamarca presentó nivel alto de inteligencia emocional, el 25% un nivel medio y el 17% presenta nivel bajo.
- Se halló que el 57% del personal que labora en el Centro de Salud de Nivel 1 – IV de Cajamarca presenta nivel bueno de desempeño laboral, el 27% está en un nivel medio y el 16% en un nivel bajo.
- De igual forma, en cuanto a las dimensiones de la inteligencia emocional se refiere, el nivel predominante en todas fue el alto con 25% en atención emocional, 20% en claridad emocional y 13% en regulación emocional.
- Finalmente, en cuanto a las dimensiones del desempeño laboral, el nivel predominante en todas las dimensiones fue el bueno con 16% en relevancia, 10% en claridad y 8% en confiabilidad.

Recomendaciones:

- Se sugiere a las autoridades del sector salud incluir y monitorear la ejecución de programas de Inteligencia emocional dentro del plan de evaluación y capacitación al personal administrativo y asistencial de los centros de salud para mejorar la calidad del servicio. Así mismo realizar la evaluación de desempeño laboral de manera periódica.
- Se le recomienda a la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, que en próximos estudios de investigación organizacionales realicen estudios comparativos sobre inteligencia emocional y desempeño laboral en los diferentes gremios que pertenecen a una entidad pública de salud para generar resultados más específicos.
- Se sugiere a futuros investigadores estudiar la influencia de la inteligencia emocional en el manejo del estrés laboral lo cual repercute en su desempeño.
- Al centro de salud se le sugiere, la elaboración de un plan de trabajo para el desarrollo de las habilidades blandas, que permita mejorar el nivel de inteligencia emocional, teniendo en cuenta su impacto en el desempeño laboral.
 - Desarrollar programas de capacitación con la finalidad de mantener y mejorar los niveles de Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de las diferentes áreas del centro de salud, considerando la situación actual.
 - Se recomienda desarrollar un plan de prevención través del departamento de psicología en el cual el personal que labora en el centro de salud pueda informarse sobre los beneficios, estrategias para el desarrollo de la inteligencia emocional en el aspecto personal como profesional, por ende mejorar su calidad de vida.

Referencias:

- Alviz, SE., Guzmán, MA. y Mayta, MJ. (2018). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú.
- Antunes, CL. (2005). *Inteligencias múltiples: cómo estimularlas y desarrollarlas*. Lima: El Comercio S.A.
- Araujo, MT. y Leal, MI. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *Cicag*, 4(2), 132 - 147.
- Arriagada, RE. (2002). *Diseño de un sistema de medición de desempeño para evaluar la gestión municipal: Una propuesta metodológica*. Chile: Serie Manuales.
- Asociación Americana de Psicólogos [APA] (2018). Enmiendas. *Universidad de Buenos Aires*, 1(1), 1 - 16.
- Ato, M., López, J., y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*. 1(1), 1038-1059.
- Bar-On, R. (1997). *El manual de inteligencia emocional: teoría, evaluación del desarrollo y aplicación en el hogar, la escuela y el lugar de trabajo*. California: Jossey-Bass.

- Basurto, KU. y Guardiola, CJ. (2015), Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. *Revista de investigación apuntes universitarios*, 1(1), 1 – 16.
- Bayona, EL. (2018). *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de una institución castrense del Perú, 2018*. (Tesis de Licenciatura), Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Benavides, OL. (2002). *Competencias y competitividad. Diseño para organizaciones latinoamericanas*. Colombia: McGraw - Hill.
- Chiavenato, I. (2010). *Administración de Recursos Humanos* (10ª ed.). México: McGraw – Hill.
- Cooper, R., y Sawaf, A. (2004). *La inteligencia emocional aplicada al Liderazgo y a las organizaciones*. Bogotá: Norma.
- Cossio, CE. (2017). *Inteligencias múltiples en estudiantes de educación superior*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Delgado, PA. (2017). *Inteligencias múltiples en estudiantes de psicología e ingeniería industrial de la Universidad Privada del Norte – Los Olivos*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Privada del Norte. Lima, Perú.
- Enríquez, ES., Guevara, DL. y Martínez, JF. (2015). Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral. *Ciencia y salud*, 3(11), 41 – 46.

- Enríquez, HE. (2011). *Inteligencia emocional plena: Hacia un programa de regulación emocional basado en la conciencia plena*. (Tesis de Doctorado), Universidad de Málaga, Málaga, España.
- Espinoza, NE. y Estrada, JL. (2019). *Motivación, satisfacción y desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la red de salud II de Cajamarca, 2018*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú.
- Extremera, NR., y Fernández-Berrocal, PI. (2004). El papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas. *Investigación Educativa*, 6(2), 1 - 17.
- Fernández-Berrocal, PA. y Extremera, NR. (2004). La inteligencia emocional como habilidad esencial en la escuela. *Revista iberoamericana de educación*, 29(1), 1 - 12.
- Gardner, H. (2011). *La inteligencia reformulada. Las inteligencias múltiples del siglo XXI*. Barcelona: Paidós.
- Goleman, D. (1999). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Paidós.
- Hernández, SI., y Herrera, TR. (2006). *Satisfacción laboral, desempeño individual y satisfacción del cliente en una empresa de servicios*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (Sexta ed.). México: McGraw-Hill.

Jiménez, AR. (2007). *Quiero y puedo acrecentar mi inteligencia emocional*. Colombia: Editorial Paulinas.

Llacza, SG. (2016). *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Santa Bárbara de Carhuacayán - Junín, 2016*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.

Malca, Y. y Vásquez, E. (2018). *Inteligencia emocional y funcionalidad familiar en alumnos de educación secundaria de un colegio estatal de Cajamarca*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú.

Marín, RE. (2019). *Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el sector turismo*. (Tesis de Maestría), Universitat Jaume I. Castellón de la Plana, España.

Moreno, GA. y Vigo, CI. (2017). *La inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pits Logística integral de la ciudad de Cajamarca, periodo 2017*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú.

Oliva, EJ. (2017). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera*. (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Pérez, AL. (2009). Evaluación del desempeño laboral. *UPIICSA*, 17(7), 50 - 61.

- Pérez, ER., y Medrano, LA. (2013). Teorías contemporáneas de la inteligencia: una revisión crítica de la literatura. *PSIENCIA: Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica*, 5(2), 1 – 16.
- Rajeli Gabel, AS. (2005). *Inteligencia Emocional: Perspectivas y aplicaciones ocupacionales*. (Tesis de Licenciatura), Universidad ESAN, Lima, Perú.
- Ramírez, JE. y Zavaleta, VA. (2018). Inteligencia emocional y desempeño laboral en una empresa constructora privada, 2017. *Revista ciencia y tecnología*, 14(4), 1 – 13.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson educación.
- Rodríguez, LH. (2011). *Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral del personal de salud del Hospital regional docente de Trujillo*. (Tesis de Doctorado), Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Saldaña, ML. (2015). *Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de la unidad microfinanciera Credimujer región La Libertad de la ONG Manuela Ramos*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Salovey, P. y Mayer, J. (1997). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and personality*, 1(9), 185-211.
- Soto, ET. (2001). *Comportamiento Organizacional: Impacto de las Emociones*. México: Thomson.

Sternberg, R. (2000). *Beyond IQ. Una teoría triarchic de la inteligencia humana.*

Nueva York: Cambriadge University Press.

Sum, MA. (2015). *Motivación y desempeño laboral.* (Tesis de Licenciatura),

Universidad Federico Landivar, Quetzaltenango, Guatemala.

Vásquez, EE. y Vásquez, DM. (2019). *Inteligencia emocional y su relación con el*

desempeño laboral en profesionales de salud de la Microred de Cajamarca –

Categoría I3. (Tesis de Licenciatura), Universidad Privada Antonio Guillermo

Urrelo, Cajamarca, Perú.

Yabar, KL. (2016). *Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el*

personal de salud administrativo de la Micro Red La Molina – Cieneguilla.

(Tesis de Licenciatura), Universidad san Martín de Porres, Lima, Perú.

ANEXOS

ANEXO A

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	HIPÓTESIS	VARIABLES	MUESTRA	MÉTODO	INSTRUMENTOS
¿Cuál es relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal que labora en un centro de salud de nivel 1-IV de Cajamarca – 2020?	<p>Ho: Existe relación directa entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal que labora en un centro de salud de nivel 1-IV de Cajamarca – 2020.</p> <p>H1: No existe relación directa entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el</p>	<p>Variable Dependiente: Desempeño laboral.</p> <p>Variable Independiente: Inteligencia emocional.</p>	<p>Población: Se conformará por 60 colaboradores que laboran en un centro de salud de nivel 1-IV de Cajamarca, cuyas edades se encuentran entre los 25 y 60 años.</p>	<p>Tipo: Cuantitativo, Descriptivo – correlacional y empírico.</p> <p>Diseño: No experimental y de corte trasversal.</p> <p>Muestreo: No Probabilístico de tipo intencionado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La escala de estado de ánimo (TMMS-24) de Salovey y Mayer (1995) • La encuesta de desempeño laboral de Oliva (2017)

personal que
labora en un
centro de salud de
nivel 1-IV de
Cajamarca –
2020.

	OBJETIVO GENERAL:	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:			
OBJETIVOS	Establecer la relación que existe entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal que labora en un centro de salud de nivel 1-IV de Cajamarca - 2020.	Conocer el nivel de inteligencia emocional en el personal que labora en un centro de salud de nivel 1-IV de Cajamarca – 2020.	Conocer el nivel de desempeño laboral en el personal que labora en un centro de salud de nivel 1-IV de Cajamarca – 2020.	Conocer el nivel de las dimensiones de la inteligencia emocional en el personal que labora en un centro de salud de nivel 1-IV de Cajamarca – 2020.	Conocer el nivel de las dimensiones del desempeño laboral en el personal que labora en un centro de salud de nivel 1-IV de Cajamarca – 2020.

ANEXO B

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Chunque Chingay, Sarita. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es determinar la relación existente entre *INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL QUE LABORA EN UN CENTRO DE SALUD DE NIVEL I-IV DE CAJAMARCA – 2020*.

Me ha indicado también que tendré que responder dos escalas, las cuales me tomará llenar aproximadamente 10 a 15 minutos c/u. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado (a) de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Chunque Chingay, Sarita al correo electrónico: sarita.chunqueh@gmail.com. Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Chunque Chingay Sarita al correo electrónico anteriormente mencionado.

N° D.N.I.:

Nombre y apellido del participante.

ANEXO C

FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

SEXO	
EDAD	
ESTADO CIVIL	
PROCEDENCIA	
AÑOS DE LABOR	
CARGO	
ÁREA	ADM: ASIS:

FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

SEXO	
EDAD	
ESTADO CIVIL	
PROCEDENCIA	
AÑOS DE LABOR	
CARGO	
ÁREA	ADM: ASIS:

ANEXO D

ESCALA DE ESTADO DE ÁNIMO (TRAIT META – MOOD SCALE – 24)

INSTRUCCIONES: A continuación, encontraras algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea cada frase e indique por favor el grado de acuerdo y desacuerdo con respecto de a las mismas. Marque con una “X” la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. **No hay respuestas correctas ni incorrectas, ni buenas ni malas. No emplee mucho tiempo en cada pregunta.**

1	2	3	4	5				
Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de Acuerdo				
Ítems				1	2	3	4	5
1. Presto mucha atención a los sentimientos								
2. Normalmente me preocupo por lo que siento								
3. Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones								
4. Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estados de ánimo								
5. Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos								
6. Pienso en mi estado de ánimo constantemente								
7. A menudo pienso en mis sentimientos								
8. Presto mucha atención a cómo me siento								
9. Tengo claro mis sentimientos								
10. Frecuentemente puedo definir mis sentimientos								
11. Casi siempre se cómo me siento								
12. Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas								
13. A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones								
14. Siempre puedo decir cómo me siento								
15. A veces puedo decir cuáles son mis emociones								
16. Puedo llegar a comprender mis sentimientos								
17. Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista								

18. Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables					
19. Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida					
20. Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal					
21. Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme					
22. Me preocupo por tener un buen estado de ánimo					
23. Tengo mucha energía cuando me siento feliz					
24. Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de animo					

ANEXO E:

FICHA TÉCNICA DE LA ESCALA DE ESTADO DE ÁNIMO (TMMS – 24)

1. Nombre Original	Trait Meta – Mood Scale
2. Procedencia	Estadounidense
3. Autores	Mayer y Salovey (1997)
4. Estandarización al español	Fernández-Berrocal (2004).
5. Aplicación en Cajamarca	Malca y Vásquez (2018).
6. Administración	Individual y Colectiva. Las edades comprendidas para su aplicación son de 10 años en adelante.
7. Duración	15 minutos aproximadamente.
8. Significación	Medir la inteligencia emocional.

De acuerdo a Mayer y Salovey (1997), las siguientes son las puntuaciones para la calificación de la Escala TMMS – 24:

	Alto	Medio	Bajo
Atención emocional	33 - 40	18 - 32	8 - 17
Claridad emocional	36 - 40	21 - 35	8 - 20
Regulación emocional	38 - 40	23 - 37	8 - 22
Inteligencia emocional	99 - 120	66 - 98	65 - 24

ANEXO F

ENCUESTA DE DESEMPEÑO LABORAL

A continuación, se te presenta una serie de preguntas, lee detenidamente y responde la alternativa que se acerque más a tu realidad.

NOTA: La información obtenida será utilizada con fines de investigación, ten en cuenta que no hay respuestas buenas o malas, además la información es de carácter confidencial.

N: Nunca; **PV:** Pocas veces; **AV:** Algunas veces; **CS:** Casi siempre; **S:** Siempre

ÍTEMS	N	PV	A	CS	S
	1	2	3	4	5
1. El ambiente del medio laboral es cordial y contribuye a él					
2. Participa entusiastamente en las actividades de su institución					
3. Considera que el trabajo que realiza es acorde con su preparación					
4. Puede desempeñar otras actividades extra a las ya asignadas.					
5. Si no cuenta con los materiales necesarios sus actividades las efectúa como se pueda					
6. Considera que su trabajo cumple sus expectativas laborales.					
7. Le gusta reclamar siempre					
8. Falta al trabajo por algún motivo					
9. Premian su puntualidad					
10. Piensa que su trabajo contribuye a cumplir los objetivos institucionales					

11. Le gusta el trabajo que realiza, y lo cumple a cabalidad					
12. Cuando realiza su trabajo necesita el reconocimiento de sus superiores					
13. Considera la necesidad de seguir superándose profesional o técnico.					
14. Considera que su trabajo cumple sus expectativas personales					

ANEXO G

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

1. Nombre Original	Cuestionario de Desempeño Laboral
2. Procedencia	Perú
3. Autores	Oliva, E. (2017)
4. Confiabilidad	En escala de Cronbach 0,834
5. Aplicación en Cajamarca	Espinoza, N. y Estrada, J. (2019)
6. Administración	Individual y colectivo
7. Duración	10 – 15 minutos
8. Puntuación	Escala de Likert del 1 al 5
9. Significación	Evaluación del desempeño laboral
10. Usos	Clínico y en la investigación, escala diseñada para adultos.

Según Oliva (2017), estos son los puntajes para la calificación del cuestionario de desempeño laboral nivel global y por dimensiones:

Dimensiones	Bajo	Medio	Alto
Desempeño laboral	0 - 50	51 – 69	70 – 100
Relevancia	0 – 10	11 – 20	21 – 30
Calidad	0 – 5	6 – 10	11 – 15
Confiabilidad	0 - 9	10 - 16	17 – 25

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA TESIS DE PREGRADO

Cajamarca, octubre de 2020

Sr. Elisalde Romero Cépeda
Jefe del Centro de Salud Baños del Inca

Yo, SARITA CHUNQUE CHINGAY, identificada con DNI N°70210150, Bachiller en Psicología de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo de Cajamarca y habiendo realizado mis prácticas pre profesionales en la digna institución que usted dirige, lo saludo afectuosamente y a la vez le expreso lo siguiente:

Que, como parte del proyecto de investigación "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL QUE LABORA EN UN CENTRO DE SALUD DE NIVEL I-IV DE CAJAMARCA – 2020", solicito autorización para aplicar dos instrumentos de recolección de datos a los trabajadores de la institución que acertadamente usted dirige.

En tal sentido me comprometo a cumplir con los protocolos de bioseguridad con la finalidad de prevenir riesgos o dificultar la labor que vienen realizando en el contexto del COVID-19.

En espera que acceda a mi solicitud, le agradezco de antemano la atención a la presente.

-Adjunto resolución de aprobación de Plan de Tesis.



Sarita Chunque Chingay

DNI: 70210150



Elisalde Romero Cépeda
QUÍMICO FARMACEUTICO
C.A.F.P. 23338
21-10-2020

S Autoriza la
Aplicación de
Encuestas.

CARTA DE COMPROMISO

Cajamarca, octubre de 2020

Sr. Elisalde Romero Cépeda.

Director Centro de Salud Baños del Inca

Yo, SARITA CHUNQUE CHINGAY, identificada con DNI N°70210150, Bachiller en Psicología de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo de Cajamarca, lo saludo afectuosamente y a la vez le expreso lo siguiente:

Que al haber presentado la solicitud para la aplicación de los instrumentos de la tesis denominada: "Inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal que labora en un centro de salud de nivel I-IV de Cajamarca - 2020", yo me comprometo a dejar en su despacho los resultados de la tesis concluida, para los fines que usted considere convenientes.

Sin otro particular me despido muy cordialmente.

Sarita Chunque Chingay.

DNI N°70210150

Elisalde Romero Cépeda
QUÍMICO FARMACEUTICO
C.O.F.P. 23338
21-10-2020

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Cajamarca, 22 de febrero de 2021

Sr. Elisalde Romero Céspedes.
Director Centro de Salud Baños del Inca
Presente

De mi consideración:

Me es grato por el presente manifestarle mi saludo, así mismo hacer de su conocimiento los resultados obtenidos en la aplicación de la investigación denominada "Inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal que labora en un centro de salud de nivel I-IV de Cajamarca - 2020", adjunto informe para que se pueda dar el uso correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo de usted manifestándole las muestras de mi consideración.



Sarita Chunque Chingay.

26/02/2021
Elisalde Romero Céspedes
QUÍMICO FARMACÉUTICO
C.O.F.P. 23339