



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS DIRECTIVOS DEL HOSPITAL
SERGIO E. BERNALES EN EL 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Fabian Andres Huamani Rojas

Miguel Angel Santos Lagos

Asesor:

Dra. Elizabeth Emperatriz G. Salirrosas

Lima - Perú

2021

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Elizabeth Emperatriz García Salirrosas, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN**, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Huamaní Rojas, Fabián Andrés
- Santos Lagos, Miguel Angel

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Directivos del Hospital Sergio E. Bernales para aspirar al título profesional de: Administración por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

Dra. Elizabeth Emperatriz García Salirrosas
Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados Han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: Fabián Andrés Huamaní Rojas y Miguel Angel Santos Lagos para aspirar al título profesional con la tesis denominada: Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Directivos del Hospital Sergio E. Bernales en el 2021.

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Ing./Lic./Dr. /Mg. Nombre y Apellidos
Jurado
Presidente

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

DEDICATORIA

El presente trabajo es dedicado a nuestros seres amados y a nuestros compañeros de la Oficina de Logística del Hospital Sergio E. Bernales, lugar donde aprendimos con ejemplo y disciplina.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, damos gracias a Dios por permitirnos obtener muchos logros en la Universidad, donde vivimos experiencias únicas que nos convirtieron en profesionales de la carrera que tanto nos apasiona. Asimismo, damos gracias a nuestros profesores que con su experiencia y conocimiento nos brindaron una mayor formación para afrontar correctamente el mundo laboral.

Finalmente, agradecemos a nuestras familias, amigos y compañeros de trabajo que nos apoyaron en todo momento, que nos alentaron y creyeron en nosotros, a pesar de tener todo en contra.

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|-----------|
| ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS | 2 |
| ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS | 3 |
| DEDICATORIA..... | 4 |
| AGRADECIMIENTO | 5 |
| ÍNDICE DE TABLAS | 7 |
| RESUMEN..... | 8 |
| CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN..... | 9 |
| 1.2. Antecedentes..... | 10 |
| 1.2.1. Antecedentes Internacionales | 10 |
| 2.2.2. Antecedentes Nacionales..... | 12 |
| 1.3. Bases Teóricas | 14 |
| 1.3.1. Inteligencia Emocional | 14 |
| 1.3.2. Desempeño Laboral..... | 15 |
| 1.4. Justificación | 15 |
| CAPÍTULO II. METODOLOGÍA..... | 18 |
| CAPÍTULO III. RESULTADOS..... | 21 |
| CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES..... | 28 |
| REFERENCIAS..... | 32 |
| ANEXOS..... | 37 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Inteligencia Emocional en la dimensión de atención en los Directivos del Hospital Sergio E. Bernales, 2021..... | 21 |
| Tabla 2. Descripción de los indicadores de inteligencia Emocional en la dimensión de atención en los Directivos del Hospital Sergio E. Bernales, 2021 | 21 |
| Tabla 3. Inteligencia Emocional en la dimensión de comprensión en los Directivos del Hospital Sergio E. Bernales, 2021..... | 22 |
| Tabla 4. Descripción de los indicadores de inteligencia Emocional en la dimensión de comprensión en los Directivos del Hospital Sergio E. Bernales, 2021 | 22 |
| Tabla 5. Inteligencia Emocional en la dimensión de regulación en los Directivos del Hospital Sergio E. Bernales, 2021..... | 23 |
| Tabla 6. Descripción de los indicadores de inteligencia Emocional en la dimensión de regulación en los Directivos del Hospital Sergio E. Bernales, 2021 | 24 |
| Tabla 7. Descripción de los indicadores del desempeño laboral en la dimensión de rendimiento de la tarea en los Directivos del Hospital Sergio E. Bernales, 2021..... | 25 |
| Tabla 8. Descripción de los indicadores del desempeño laboral en la dimensión de rendimiento contextual en los Directivos del Hospital Sergio E. Bernales, 2021 | 26 |
| Tabla 9. Descripción de los indicadores del desempeño laboral en la dimensión de comportamientos contra productivos en los Directivos del Hospital Sergio E. Bernales, 2021 | 26 |
| Tabla 10. Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en Directivos del Hospital Sergio E. Bernales, 2021 | 27 |
| Tabla 11. Instrumento de la Inteligencia Emocional | 40 |
| Tabla 12. Instrumento del Desempeño Laboral..... | 42 |

RESUMEN

En el centro de Salud Hospital Sergio E. Bernales, se motiva el uso de las habilidades blandas, no como una opción, sino como requisito más fundamental para realizar una labor eficaz, por este motivo, en este contexto, la razón emocional abre un estudio que indica que la IE es sumamente destacada en las organizaciones, para mejorar la ganancia, productividad y conseguir mejores resultados económicos. La inversión en tecnología a comparación con una persona demuestra que éstas marcan el ejemplo del éxito en una entidad. El éxito radica en las habilidades, carácter y conocimientos en la forma en las cuales los individuos interactúan con otras personas para mejorar las decisiones de los individuos que colaboran en el centro de trabajo.

Palabras clave: Inteligencia Emocional, Competencias, Habilidades, Desempeño, Rendimiento.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A consecuencia de la coyuntura actual de la COVID-19, afectando a uno de los sectores más resaltantes e influyentes de la economía global, el sector salud, por lo cual los países han incrementado su inversión para ello. A pesar de que se hayan demostrado en años anteriores cifras destinadas a otros recursos, priorizaciones mayores de otros sectores, dejando la salud como “una elección política”. Lo que demuestra que nunca se tuvo previsto, de manera eficiente, el ataque de un virus en amenaza al bienestar humano, se demuestra flaqueza en los sistemas políticos, sociales y económicos la cual viene sientando hasta ahora, una situación crítica. (Adhanom,2020).

En los últimos 5 años, gracias al continuo crecimiento y desarrollo del país, la salud pública en el Perú ha registrado un incremento del 63,4% en el presupuesto asignado. Sin embargo, el gasto en salud pública sobre el PBI (3,3%) se encuentra por debajo del promedio de los países latinoamericanos (4%), por lo que el incremento del recurso destinado al sector salud es aún menor a muchos países de Latinoamérica. Lo que representa un aspecto relevante ante la situación que se vive a causa de la pandemia (Comex Perú, 2019). Por ello, el Gobierno destinó una suma de S/. 110,089 millones para combatir la pandemia en el mes de Mayo (Lo que representa el 14.5% del PBI) y se tiene proyectado que, al finalizar el año, el gasto público representaría el 17% del PBI (MEF, 2020)

A fin de conseguir una mayor productividad en el ámbito empresarial, se ha observado en las organizaciones, una incesante necesidad por optimizar el rendimiento, con el fin de ser más competitivos. En el presente, para no dejar de lado las prácticas cognitivas y técnicas que maneja cada individuo perteneciente a una organización, en éste motivan el sentido del uso de habilidades blandas, abriendo un estudio que indica que la razón emocional, donde se logra la capacidad para controlar, intuir y transformar efectivamente nuestros estados emocionales, es

un elemento significativo en las habilidades interpersonales e intrapersonales de los demás para manejarse a sí mismo, por lo que el compromiso de incentivar el desarrollo de nuevas destrezas los directivos la tienen, para poder guiar al colaborador a la mejora de su desempeño para la empresa. (Pereda, López y González, 2018; Ramirez, 2018).

En este nosocomio se vive en un contexto de tensión sanitaria y administrativa entre todo el personal que presta servicios en esta institución a causa de la pandemia y presuntos delitos de corrupción de áreas administrativas. Por consiguiente, la relación y trato de los directivos hacia los subordinados demandará un mayor y mejor desempeño que permita alcanzar los objetivos con responsabilidad, ya que ante un evento de fiscalización o auditoría, la carga la asumirá el jefe o responsable del área, hecho que resulta muy estresante tanto para el directivo como a sus subordinados, sobre todo, porque ambos asumen el empeño de mantener la documentación en norma, para salvaguardar, de manera indirecta, el estado de salud de las personas.

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes Internacionales

En 2020, Silva realizó un estudio a diversas empresas mexicanas, con el propósito de medir una aproximación de la inteligencia emocional e implementar innovaciones a la empresa a futuro, en el cual, concluyó que los recursos humanos en el mundo empresarial funcionen de forma óptima, y esto solo puede suceder cuando la organización identifique que sus recursos humanos son seres emocionales con necesidades emocionales expresas. Si los líderes pueden satisfacer estas necesidades a través de la inteligencia emocional, entonces mejorará la lealtad, la ética y el desempeño laboral.

Pereda, López y González (2018), en su investigación exploratoria-cuantitativa realizada con un cuestionario a una población de 362 trabajadores al Municipio de la Provincia de

Córdoba en España, con el objetivo de conocer la importancia en las variables organizacionales, se concluyó que la inteligencia emocional un elemento muy importante.

Loaiza, Peña y Villacreses (2018) mediante su investigación científica con enfoque descriptivo-cualitativo, en una organización ecuatoriana, con el objetivo de identificar el compromiso de colaboración interna en una organización, logró concluir que “la inteligencia emocional es la ventaja competitiva oculta”. Asimismo, mencionaron que la inteligencia emocional favorece al trabajador para su desarrollo tanto personal como profesional, siendo proporcionales y beneficiosas tanto para la persona como para la misma empresa. Además, señalaron que es necesario que los líderes puedan identificar las capacidades de la inteligencia emocional que predominan en sus seguidores para canalizarlas exponencialmente hacia la consecución del beneficio mutuo.

Duque, García, y Hurtado (2017), llevando a cabo una investigación experimental con una encuesta a 122 estudiantes con experiencia laboral superior de nacionalidad colombiana presentando el objetivo de conocer las aptitudes personales y sociales de la inteligencia emocional, concluyó que bajo los rasgos de adecuadas habilidades emocionales gestionadas de forma adecuada mediante un proceso de control, comprensión y autogestión de emociones, el individuo logra mostrarse de acuerdo al identificar sus emociones y las consecuencias positivas y desaprobaciones de ellas, es perseverante en el logro de objetivos, reconoce sus fuertes como persona y acepta el encargo sobre sus consecuencias en el puesto de trabajo y tiende a desarrollar capacidades que pueden garantizar un buen desempeño en la empresa. En este sentido, la aprieta relación entre aptitudes y conductas del sujeto se ven pedantes por emociones que hacen parte del ejercicio humano.

Según Chávez, De las Salas y Bozo (2015), en su investigación descriptiva-correlacional realizada a 9 gerentes de nacionalidad venezolana de empresas aseguradoras, los cuales se les aplicó un instrumento de recolección de datos, cuyo objetivo fue conocer la medida en la que

se fortalecen las competencias gerenciales para fortalecer el desempeño laboral, la cual se concluyó que a unas las competencias básicas, de la persona, son adquiridas a lo largo años invertidos en estudios, las competencias técnicas y transversales son fortalecidas en el ámbito laboral mediante las contantes capacitaciones. En este contexto, las competencias gerenciales permiten el mejoramiento para el desempeño en el trabajo que promueven y concretan conocimientos, actitudes y comportamientos requeridos por el ocupante de un puesto para obtener logros significativos de su labor en la organización, a partir de iniciativas innovadoras y creativas impulsadas por el talento.

2.2.2. Antecedentes Nacionales

En 2019, Cornejo realizó una investigación con enfoque experimental-cuantitativo tomados en cuenta a un total de 150 trabajadores de una organización de guías de turistas en Cusco, Perú cuyo objetivo fue identificar las dimensiones de idoneidad, eficacia, eficiencia y productividad, en la que se concluyó que la relación entre las competencias básicas y el desempeño laboral poseen competencias elementales, las cuales son: comunicación clara, lógica para el análisis y síntesis, liderazgo, valores éticos y morales, los mismos que le permitirán adaptarse a los diferentes contextos para su desempeño laboral o de cualquier otra índole para una mejor eficacia y desempeño.

Cuadros y Valverde (2019), en su investigación con enfoque descriptivo-cuantitativo, tras haber realizado encuestas a una población de 50 personas dentro de una compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa, con el objetivo de determinar la influencia de la inteligencia emocional y el desempeño de los trabajadores en los líderes y ejecutivos, en el que se concluyó que es preciso influenciar la inteligencia emocional en las organizaciones, puesto a que genera importantes factores que provoca el mayor rendimiento laboral y la mejora continua de la empresa en su cultura como es el respeto, adaptación cultural, liderazgo interpersonal, comunicación grupal, comportamiento gerencial y la igualdad, ya que gracias a la inteligencia

emocional se fomenta una actitud positiva y un comportamiento adecuado entre los colaboradores. Concluyendo en que los líderes con IE predominan en un buen conocimiento y control de sus emociones, tienen la capacidad de relacionarse con los demás, cualidades que le ayudan a desarrollar con eficacia sus funciones, dentro de la compañía. Los líderes y ejecutivos cuentan con un nivel de inteligencia emocional bueno y son quienes casi siempre muestran buen desempeño laboral.

Pajares (2018), en su investigación con enfoque descriptivo-cuantitativo realizado a una población de 250 trabajadores en la empresa Ripley, cuyo objetivo fue conocer las aptitudes que poseen sus colaboradores y cómo favorecen a la organización, se concluyó que los líderes deben poder identificar cuáles son esas capacidades de la IE que predominan en sus seguidores para canalizarlas exponencialmente hacia la consecución del beneficio mutuo. En este sentido, la tutoría tiene un papel importante en el trabajo curricular con el fin de supervisar el trabajo del alumnado.

Machuca (2019), en su investigación cuantitativa realizada a 57 colaboradores de la empresa Uezu en Lima, Perú, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional de los colaboradores, se concluyó que Existe una relación directa y significativa, entre la inteligencia emocional y la productividad, es decir que, a mayor inteligencia emocional, el trabajador desarrollará mayor productividad. Además, que también existe una relación directa y significativa, entre la IE y la toma de decisiones de los trabajadores de la empresa, es decir que, a mayor inteligencia emocional, el trabajador tomará mejores decisiones.

Urbano (2018), en su investigación experimental-cuantitativo realizado a 65 trabajadores de la administración local de Agua Huaraz en Perú, con el objetivo de evaluar el impacto del clima de la organización para la mejora de desempeño laboral en los trabajadores de una institución del estado peruano, se concluyó que mientras mejor sea la percepción del clima

organizacional, mayor será el desempeño de los colaboradores de la institución estatal. Si bien es cierto los trabajadores están satisfechos con su trabajo, la poca posibilidad de crecimiento profesional, la falta de capacitaciones continuas y promoción del desarrollo personal pueden influir en la insatisfacción de los trabajadores.

1.3. Bases Teóricas

Existe una relación entre la inteligencia emocional y el desempeño en la organización, lo que demuestra una dependencia muy importante entre sí. Por lo que el manejo de la inteligencia emocional, que impulsa el líder, crea destrezas ante la motivación o inspiración a los colaboradores, siendo más eficaces en las actividades que desarrollan favoreciendo a la productividad y desempeño laboral (Carmona, Vargas y Rosas, 2015; Guardiola y Basurto, 2015; Machuca, 2019; Ramírez, 2018).

1.3.1. Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional es la capacidad en la que una persona adquiere y administra las emociones obteniendo óptimas competencias, tanto sociales como emocionales. Además, presenta un conjunto de habilidades blandas de manejo emocional y motivacional que permite tener equipos de trabajo competitivos, obteniendo mayor rendimiento en su labor (Bueno, 2017; Loaiza, Arce y Villacreses, 2017).

Danvila y Satre (2010) señalan que la inteligencia emocional es un instrumento de consultoría con una gran aceptación, al incrementar el rendimiento y productividad, además aporta bases de competencias importantes en cualquier trabajo.

Según BBC News Mundo (2020) señala que las habilidades de una persona no sólo se miden por el coeficiente intelectual, sino por las emociones personales, ya que tendría una mayor orientación al logro y adaptarse frente a las condiciones adversas, ser empático al tener mayor capacidad de reconocer los sentimientos y necesidades con las personas que interactúa, y tener mayor influencia al transmitir un argumento que sea convincente ante los demás.

Asimismo, la inteligencia emocional es una habilidad que concierne lo emocional y afectivo que se usa como guía de nuestras acciones de raciocinio, orientándonos en regularizar toda nuestra energía para dar procedimientos efectivos a los problemas que nos afrontamos en nuestras prestezas de razonamiento (García, 2019)

1.3.2. Desempeño Laboral

El desempeño laboral es el desenvolvimiento de cada una de las personas que cumplen un rol de turno en el trabajo dentro de una organización, el cual debe estar a la altura de las exigencias y requerimientos que pide la empresa con el fin que aquella persona sea más eficiente, eficaz y efectivo en el cumplimiento de sus oficios que se le asignaron para el alcance de sus objetivos propuestos y consecuentemente el éxito al éxito de la empresa (Palmar et al., 2014).

El desempeño incita y provoca al progreso de competencias y capacidades al talento humano que le accedan dirigir la organización con eficacia para la gestión, a través de conocimientos y habilidades fortalecidas, lo cual permite crear una fuerte comunicación interna y orienta al desarrollo global de la empresa hacia sus mejores beneficios (Pilligua y Arteaga, 2019)

Según Aldosiry, Alkhadher, AlAqraa' y Anderson (2016); Sabando y Diéguez (2016) señalan que el desempeño induce a la capacidad para controlar y manejar los problemas sociales y emocionales. Asimismo, el desempeño implica un activo intangible mediante la aportación de conocimientos, habilidades, valores y actitudes que provoca el incremento de productividad, mayor oportunidad de crecimiento en la empresa y una mejora en la contribución del personal.

1.4. Justificación

A causa de distintos obstáculos que dificultan en el mundo laboral, es de gran importancia las habilidades emocionales, siendo necesario su análisis en cada organización, surgiendo así un papel muy importante de nuestras emociones en la inteligencia.

El liderazgo en una organización influye a través un impacto positivo en las relaciones, las importantes implicaciones referidas al manejo de la inteligencia emocional deben ser parte de la cultura empresarial; lo cual depende mucho del directivo, el que brinda el valor a cada uno de sus subordinados para intervenir en las situaciones que día a día son parte de una empresa.

Los directivos son la pieza fundamental en la organización al influir mucho en los trabajadores a través de las decisiones que toma. Por lo que, al ocupar un alto cargo, implica tener un mayor control de sus emociones en las distintas situaciones que puedan ocurrir a lo largo del tiempo en el puesto.

La inteligencia emocional compone una variable importante para determinar el éxito no sólo para la empresa, sino también, para cada individuo que maneje de ella, reconociendo las habilidades sociales como fundamentales, logrando así su valor intangible para mejorar todo proceso, como también para objetivos institucionales.

1.5. Formulación del problema

¿Cuál es la relación de la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los Directivos del Hospital Sergio E. Bernales, 2021?

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Establecer la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los directivos en el Hospital Sergio E. Bernales, 2021

1.6.2. Objetivos específicos

- Determinar la inteligencia emocional en los directivos en el Hospital Sergio E. Bernales, 2021
- Determinar el desempeño laboral en los directivos en el Hospital Sergio E. Bernales, 2021

1.7. Hipótesis

1.7.1. Hipótesis general

H0: No existe relación directa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los directivos en el Hospital Sergio E. Bernales, 2021.

Hi: Existe relación directa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los directivos en el Hospital Sergio E. Bernales, 2021.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

En el presente estudio se aplicará un enfoque cuantitativo, que busca cuantificar las relaciones entre ideas o conceptos reducidas a variables sometidas a un test. Se aplicará un diseño no experimental, ya que las variables no serán manipuladas por los investigadores. Será de tipo correlacional, porque se pretende establecer la relación entre variables y el grado o magnitud de relación; de corte transversal, debido a que las variables se evaluarán en un solo momento. (Sousa, Driessnack y Costa, 2007; Bagley y Panacek, 2007; Díaz y Calzadilla, 2016; Cvetkovic et al., 2021)

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

2.2.1. Población: El tamaño de la población será representado por los 38 directivos del Hospital Sergio E. Bernales.

2.2.2. Muestra: El presente estudio está incorporado a una cantidad pequeña de la población, por lo que, se aplicará una muestra censal, donde se considera la representación total de la población. De esa manera se seleccionará al 100% de la población. (Parada, 2013)

Para la selección de los participantes, deberán cumplir los siguientes requisitos que se detallarán a continuación:

Criterios de inclusión:

- Directivo en el cargo de coordinador de equipo, jefe de departamentos u oficina, y directores ejecutivos de la Entidad.
- Directivo que se encuentre a cargo por tiempo temporal o indefinido.
- Directivo que haya desarrollado debidamente los instrumentos de recolección de datos.

Criterios de exclusión:

- Directivo que se encuentre de licencia.
- Directivo que no acepte participar en la investigación.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

La técnica que se empleará para la recolección de datos será mediante la encuesta que se llevará a cabo una serie de preguntas dirigida a los directivos del Hospital Sergio E. Bernales.

2.4. Procedimiento

2.4.1. Análisis de Datos:

Los datos que fueron recolectados se digitarán en una matriz elaborada en el programa Excel 2016, y, finalmente, se procesará con el software estadístico SPSS versión 26.

2.4.2. Procesamiento de Datos:

Para las variables categóricas se estimarán frecuencias y porcentajes, en tanto que, para las numéricas, medidas de tendencia central y dispersión. Además, para establecer la asociación se empleará la prueba chi cuadrado a un 95% de nivel de confianza, asimismo para evaluar la magnitud y dirección de la relación se aplicará prueba de r de Pearson o rho de Spearman previa aplicación de la prueba de normalidad (kolmogorov-Smirnov o Shapiro-Wilk)

2.4.3. Instrumento:

En la presente investigación, se emplearán dos instrumentos, los cuales se describirán a continuación:

- **Escala de Trait Meta-Mood**

Este instrumento fue creado por Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai (1995) y adaptada al español por Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos (2004). La cual presentó una validez de constructo adecuada, y una confiabilidad elevada para su aplicación.

- **Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ)**

Este instrumento fue elaborado por Koopmans (2015) adaptado y validado al español por Ramos-Villagrasaa, Barradaa, Fernández-del-Río y Koopmans (2015),

Este proceso demostró una estructura factorial dividida en tres dimensiones:

rendimiento de la tarea, rendimiento contextual y comportamientos contraproducidos, las cuales demostraron una elevada confiabilidad.

2.4.4. Aspectos éticos

El estudio será aprobado por el comité institucional de ética en investigación del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, además, durante el proceso de estudio se asegurará la confidencialidad de los participantes y la voluntariedad que será reflejada en la firma del consentimiento informado.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

En el presente resultado, se muestran los resultados obtenidos mediante los cuestionarios para cada una de las variables realizados a los directivos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

Tabla 1. Inteligencia Emocional en la dimensión de atención en los Directivos del Hospital Sergio E. Bernales, 2021

| | n | % |
|----------------------|-----------|------------|
| Adecuada atención | 17 | 56,7 |
| Presta poca atención | 13 | 43,3 |
| Total | 30 | 100 |

Fuente: elaboración propia

En la tabla 1, se observa del total de los directivos encuestados en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales, de los cuales, el 56.7% de los directivos cuentan con una adecuada atención y el 43.3% de los directivos prestan poca atención.

Tabla 2. Descripción de los indicadores de inteligencia Emocional en la dimensión de atención en los Directivos del Hospital Sergio E. Bernales, 2021

| | NA n (%) | AA n (%) | BDA n (%) | MDA n (%) | TDA n (%) |
|---|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|
| Presto mucha atención a los sentimientos. | 3 (10,0) | 5 (16,7) | 6 (20,0) | 14 (46,7) | 2 (6,7) |
| Normalmente me preocupo mucho por lo que siento. | 4 (13,3) | 13 (43,3) | 3 (10,0) | 6 (20,0) | 4 (13,3) |
| Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones. | 7 (23,3) | 10 (33,3) | 10 (33,3) | 3 (10,0) | 0 (0) |
| Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo. | 3 (10,0) | 5 (16,7) | 13 (43,3) | 2 (6,7) | 7 (23,3) |
| Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos. | 14 (46,7) | 10 (33,3) | 1 (3,3) | 4 (13,3) | 1 (3,3) |
| Pienso en mi estado de ánimo constantemente. | 4 (13,3) | 15 (50,0) | 7 (23,3) | 4 (13,3) | 0 (0) |
| A menudo pienso en mis sentimientos. | 6 (20,0) | 16 (53,3) | 8 (26,7) | 0 (0) | 0 (0) |
| Presto mucha atención a cómo me siento. | 5 (16,7) | 10 (33,3) | 3 (10,0) | 4 (13,3) | 8 (26,7) |

Fuente: elaboración propia

NA: nada de acuerdo; AA: algo de acuerdo; BDA: bastante de acuerdo; MDA: muy de acuerdo; TDA: totalmente de acuerdo

En la tabla 2, se observa que el 46.7% de los directivos están muy de acuerdo en prestar mucha atención a los sentimientos, el 43.3% de los directivos están algo de acuerdo en preocuparse mucho por lo que siente, el 33.3% de los directivos están bastante de acuerdo y algo de acuerdo en dedicar tiempo a pensar en sus emociones, el 43.3% de los directivos están bastante de

acuerdo en pensar que merece la pena prestar atención a sus emociones y estado de ánimo, el 46.7% de los directivos están nada de acuerdo en dejar que sus sentimientos afecten a sus pensamientos, el 50% de los directivos están algo de acuerdo en pensar en su estado de ánimo constantemente, el 53.3% de los directivos están algo de acuerdo en pensar a menudo en sus sentimientos y el 33.3% de los directivos prestan mucha atención a como se siente.

Tabla 3. Inteligencia Emocional en la dimensión de comprensión en los Directivos del Hospital Sergio E. Bernales, 2021

| | n | % |
|--------------------------|-----------|------------|
| Excelente comprensión | 5 | 16,7 |
| Adecuada comprensión | 21 | 70,0 |
| Debe mejorar comprensión | 4 | 13,3 |
| Total | 30 | 100 |

Fuente: elaboración propia

En la tabla 3, se observa que el 70% de los directivos cuentan con una adecuada comprensión, el 16.7% de los directivos cuentan con una excelente comprensión y el 13.3% de los directivos consideran que deben mejorar su comprensión.

Tabla 4. Descripción de los indicadores de inteligencia Emocional en la dimensión de comprensión en los Directivos del Hospital Sergio E. Bernales, 2021

| | NA n (%) | AA n (%) | BDA n (%) | MDA n (%) | TDA n (%) |
|---|---------------------------|---------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Tengo claros mis sentimientos. | 0 (0) | 0 (0) | 2 (6,7) | 5 (16,7) | 12 (40,0) |
| Frecuentemente puedo definir mis sentimientos. | 2 (6,7) | 0 (0) | 5 (16,7) | 13 (43,3) | 10 (33,3) |
| Casi siempre sé cómo me siento. | 0 (0) | 0 (0) | 8 (26,7) | 7 (23,3) | 15 (50,0) |
| Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas. | 0 (0) | 0 (0) | 6 (20,0) | 9 (30,0) | 15 (50,0) |
| A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones. | 2 (6,7) | 3 (10,0) | 9 (30,0) | 11 (36,7) | 5 (16,7) |
| Siempre puedo decir cómo me siento. | 0 (0) | 5 (16,7) | 8 (26,7) | 9 (30,0) | 8 (26,7) |
| A veces puedo decir cuáles son mis emociones. | 4 (13,3) | 9 (30,0) | 6 (20,0) | 8 (26,7) | 3 (10,0) |
| Puedo llegar a comprender mis sentimientos. | 2 (6,7) | 2 (6,7) | 4 (13,3) | 18 (60,0) | 4 (13,3) |

Fuente: elaboración propia

NA: nada de acuerdo; AA: algo de acuerdo; BDA: bastante de acuerdo; MDA: muy de acuerdo; TDA: totalmente de acuerdo

En la tabla 4, se observa que el 40% de los directivos encuestados están totalmente de acuerdo en tener claros sus sentimientos, el 43.3% de los directivos están muy de acuerdo en definir frecuentemente sus sentimientos, el 50% de los directivos están totalmente de acuerdo en saber como se siente, el 50% de los directivos están totalmente de acuerdo en conocer sus sentimientos sobre las demás personas, el 36.7% de los directivos están muy de acuerdo que a menudo se dan cuenta de sus sentimientos en diferentes situaciones, el 30% de los directivos están muy de acuerdo que siempre puede decir como se siente, el 30% de los directivos están algo de acuerdo que a veces pueden decir cuáles son sus emociones y el 60% de los directivos están muy de acuerdo que pueden llegar a comprender sus sentimientos.

Tabla 5. Inteligencia Emocional en la dimensión de regulación en los Directivos del Hospital Sergio E. Bernales, 2021

| | n | % |
|-------------------------|-----------|------------|
| Excelente regulación | 8 | 26,6 |
| Adecuada regulación | 20 | 66,7 |
| Debe mejorar regulación | 2 | 6,7 |
| Total | 30 | 100 |

Fuente: elaboración propia

En la tabla 5, se observa que el 66.7% de los directivos cuentan con una adecuada regulación, el 26.6% de los directivos cuentan con una excelente regulación y el 6.7% de los directivos deben mejorar en la regulación.

Tabla 6. Descripción de los indicadores de inteligencia Emocional en la dimensión de regulación en los Directivos del Hospital Sergio E. Bernales, 2021

| | NA n (%) | AA n (%) | BDA n (%) | MDA n (%) | TDA n (%) |
|---|---------------------|---------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista. | 2 (6,7) | 0 (0) | 1 (3,3) | 11 (36,7) | 16 (53,3) |
| Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables. | 2 (6,7) | 4 (13,3) | 18 (60,0) | 6 (20,0) | 0 (0) |
| Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida. | 5 (16,7) | 5 (16,7) | 5 (16,7) | 7 (23,3) | 8 (26,7) |
| Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal. | 0 (0) | 4 (13,3) | 4 (13,3) | 11 (36,7) | 11 (36,7) |
| Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme. | 0 (0) | 4 (13,3) | 4 (13,3) | 9 (30,0) | 13 (43,3) |
| Me preocupo por tener un buen estado de ánimo. | 2 (6,7) | 5 (16,7) | 2 (6,7) | 12 (40,0) | 9 (30,0) |
| Tengo mucha energía cuando me siento feliz. | 0 (0) | 5 (16,7) | 2 (6,7) | 7 (23,3) | 16 (53,3) |
| Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo. | 2 (6,7) | 0 (0) | 6 (20,0) | 12 (40,0) | 10 (33,3) |

Fuente: elaboración propia

NA: nada de acuerdo; AA: algo de acuerdo; BDA: bastante de acuerdo; MDA: muy de acuerdo; TDA: totalmente de acuerdo

En la tabla 6, se observa que el 53.3% de los directivos encuestados están totalmente de acuerdo en que a pesar de sentirse triste, suelen tener una visión optimista, el 60% de los directivos están bastante de acuerdo que aunque se sientan mal, procuran pensar en cosas agradables, el 26.7% de los directivos están totalmente de acuerdo pensar en todos los placeres de la vida cuando se sienten mal, el 36.7% de los directivos están totalmente de acuerdo y muy de acuerdo en intentar tener pensamientos positivos aunque se sientan mal, el 43.3% de los directivos están totalmente de acuerdo en tratar de calmarse cuando cuando se complican las cosas, el 40% de los directivos están muy de acuerdo en preocuparse por tener un buen estado de ánimo, el 53.3% de los directivos están totalmente de acuerdo que tienen mucha energía cuando se sienten felices y el 40% de los directivos están muy de acuerdo en intentar cambiar su estado de ánimo cuando están enfadados.

Tabla 7. Descripción de los indicadores del desempeño laboral en la dimensión de rendimiento de la tarea en los Directivos del Hospital Sergio E. Bernales, 2021

| | R n (%) | AV n (%) | RM n (%) | AM n (%) | S n (%) |
|--|--------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|--------------------------|
| He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo. | 0 (0) | 0 (0) | 1 (3,3) | 15 (50,0) | 14 (46,7) |
| He tenido en cuenta los resultados que necesitaba alcanzar con mi trabajo. | 0 (0) | 0 (0) | 2 (6,7) | 13 (43,3) | 15 (50,0) |
| He sido capaz de establecer prioridades. | 0 (0) | 0 (0) | 1 (3,3) | 14 (46,7) | 15 (50,0) |
| He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente. | 0 (0) | 0 (0) | 1 (3,3) | 14 (46,7) | 15 (50,0) |
| He gestionado bien mí tiempo. | 0 (0) | 0 (0) | 2 (6,7) | 13 (43,3) | 15 (50,0) |
| Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas. | 0 (0) | 0 (0) | 6 (20,0) | 10 (33,3) | 14 (46,7) |
| He asumido tareas desafiantes cuando estaban disponibles. | 0 (0) | 4 (13,3) | 1 (3,3) | 7 (23,3) | 18 (60,0) |

Fuente: elaboración propia

R: raramente; AV: algunas veces; RM: regularmente; AM: a menudo; S: siempre

En la tabla 7, se observa que el 50% de los directivos están a menudo organizan su trabajo para acabarlo a tiempo, el 50% de los directivos siempre han tenido en cuenta los resultados que necesitaban alcanzar con su trabajo, el 50% de los directivos siempre han sido capaz de establecer sus prioridades, el 50% de los directivos siempre han sido capaz de llevar a cabo su trabajo de forma eficiente, el 50% de los directivos siempre han gestionado bien su tiempo, el 46.7% de los directivos siempre han empezado con tareas nuevas por iniciativa propia cuando culminaron con las anteriores, el 60% de los directivos siempre han asumido tareas desafiantes cuando estaban disponibles.

Tabla 8. Descripción de los indicadores del desempeño laboral en la dimensión de rendimiento contextual en los Directivos del Hospital Sergio E. Bernales, 2021

| | R n (%) | AV n (%) | RM n (%) | AM n (%) | S n (%) |
|--|--------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|--------------------------|
| He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo. | 0 (0) | 1 (3,3) | 0 (0) | 13 (43,3) | 16 (53,3) |
| He trabajado para mantener al día mis competencias laborales. | 0 (0) | 0 (0) | 1 (3,3) | 12 (40,0) | 17 (56,7) |
| He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas. | 0 (0) | 0 (0) | 3 (10,) | 13 (43,3) | 14 (46,7) |
| He asumido responsabilidades adicionales. | 0 (0) | 1 (3,3) | 5 (16,7) | 8 (26,7) | 16 (53,3) |
| He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo. | 0 (0) | 0 (0) | 6 (20,0) | 11 (36,7) | 13 (43,3) |
| He participado activamente en reuniones y/o consultas. | 0 (0) | 0 (0) | 1 (3,3) | 10 (33,3) | 19 (63,3) |

Fuente: elaboración propia

R: raramente; AV: algunas veces; RM: regularmente; AM: a menudo; S: siempre

En la tabla 8, se observa que el 53.3% de los directivos siempre dedicaron su tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre su puesto de trabajo, el 56.7% de lo directivos siempre han trabajado para mantener al día sus competencias laborales, el 46.7% de los directivos siempre han desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas, el 53.3% de los directivos siempre han asumido responsabilidades adicionales, el 43.3% de los directivos siempre han buscado continuamente nuevos retos en su trabajo y el 6.3% de los directivos siempre han participado activamente en reuniones y/o consultas.

Tabla 9. Descripción de los indicadores del desempeño laboral en la dimensión de comportamientos contra productivos en los Directivos del Hospital Sergio E. Bernales, 2021

| | N n (%) | R n (%) | AV n (%) | RM n (%) | AM n (%) |
|---|--------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Me he quejado de asuntos laborales poco importantes en el trabajo. | 13 (43,3) | 7 (23,3) | 6 (20,0) | 2 (6,7) | 2 (6,7) |
| He empeorado los problemas del trabajo. | 22 (73,3) | 7 (23,3) | 1 (3,3) | 0 (0) | 0 (0) |
| Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de en los aspectos positivos. | 19 (63,3) | 9 (30,0) | 1 (3,3) | 1 (3,3) | 0 (0) |
| He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo. | 8 (26,7) | 15 (50,0) | 4 (13,3) | 1 (3,3) | 2 (6,7) |
| He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo. | 19 (63,3) | 7 (23,3) | 2 (6,7) | 2 (6,7) | 0 (0) |

Fuente: elaboración propia

N: nunca; R: raramente; AV: algunas veces; RM: regularmente; AM: a menudo

En la tabla 9, se observa que el 43.3% de los directivos nunca se han quejado de asuntos laborales poco importantes en el trabajo, el 73.3% de los directivos nunca han empeorado los problemas del trabajo, el 63.3% de los directivos nunca se han centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos, el 50% de los directivos raramente han hablado con sus compañeros sobre los aspectos negativos de su trabajo y el 63.3% de los directivos nunca han hablado con personas ajenas a su organización sobre aspectos negativos de su trabajo.

Tabla 10. Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en Directivos del Hospital Sergio E. Bernales, 2021

| | | Desempeño laboral |
|------------------------|--------------|--------------------------|
| | r de Pearson | 0,315 |
| Inteligencia emocional | p | 0,090 |
| | n | 30 |

Fuente: elaboración propia

En la tabla 10, se observa que no existe una correlación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los Directivos del Hospital Sergio E. Bernales ($p=0,09$)

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Partiendo de los descubrimientos encontrados, no aceptamos la hipótesis general H1, en el que establece la Existe relación directa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los directivos en el Hospital Sergio E. Bernales, 2021; por lo que no existe correlación entre ambas variables, según lo demostrado en los resultados.

Los resultados que se encontraron en la presente investigación no guardan relación con lo que sostiene (Chávez, De las Salas, & Bozo, 2015) quienes indican que el desempeño laboral depende de los directivos que deben desarrollar competencias a través del conocimiento y habilidades que permiten orientar a la organización a tener una mayor eficiencia y eficacia en la gestión gerencial.

Se demuestra que no hay una alta relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral a pesar de lo dicho por (Guardiola & Basurto, 2015); que existe una influencia muy alta entre la inteligencia emocional sobre el nivel desempeño laboral autopercebido por los gerentes o directivos. Por lo que, los directivos tienen el compromiso de lograr alto niveles de autocontrol de sus sentimientos, motivación orientada a los objetivos y propósitos de la organización, reconocer los sentimientos y mantener una buena relación laboral con el personal; generando altos niveles de desempeño laboral relacionado con la planeación, organización, dirección y control en la gestión directiva.

No tiene relación con la investigación y además no concuerda según lo mencionado por (Cuadros & Valverde, 2019), los cuales afirman que la influencia de la inteligencia emocional es la que provoca factores como mayor rendimiento laboral y la mejora continua de la empresa en su cultura como es el respeto, adaptación cultural, liderazgo interpersonal, comunicación grupal, comportamiento gerencial y la igualdad.

No tiene concordancia con el estudio realizado según lo manifiesta (Pereda, López, & González, 2018), con objetivo de conocer los elementos de importancia en el contexto de la organización como la inteligencia emocional para la creación crear valores tales como el respeto y la igualdad, promoviendo comportamientos y actitudes requeridos por una empresa competitiva. Además, brinda una mayor capacidad para reconocer y mantener un control en sus emociones. Por lo cual, permite conservar la serenidad ante circunstancias desfavorables y hacer frente a las emociones negativas que pueden surgir de las condiciones que se emplea en el trabajo, siendo un factor muy importante para incrementar la competitividad de una empresa y obtener el desempeño ambicionado por una organización.

Además, no concuerda la idea de que no existe relación directa entre la inteligencia emocional y el comportamiento contraproducente de los directivos en el Hospital Sergio E. Bernales, 2021.; ya que en esta investigación no se lograron encontrar estos resultados; además respaldado según lo mencionado por los autores (Chávez, De las Salas, & Bozo, 2015), (Duque, García, & Hurtado, 2017), (Loaiza, Peña, & Villacreses, Implicancias de la Inteligencia Emocional en los Estilos de Liderazgo, 2018). En lo que concuerdan que las competencias básicas de una persona giran en torno a la inteligencia emocional para lograr productividad tanto organizacional como en lo personal.

4.2 Conclusiones

Se puede determinar que no existe una correlación significativa lo que conlleva a decir que en la entidad en la cual se realizó la investigación no manejan la inteligencia emocional lo que explica el bajo desempeño laboral que se viene presentando a lo largo del presente estudio y que demuestra el manejo de cómo se viene gestionando el trabajo en la organización.

En el contexto del centro de salud y como varias organizaciones no sólo se comparten intereses individuales, sino observar la viabilidad en cómo y qué va a ser, en éste caso, enfocados en resultados, el estar combatiendo una pandemia se requiere de un trabajo limpio y responsable por lo que requiera de mucha capacidad y manejo de las emociones para mitigar el cambio brusco de emociones que perjudicen el desarrollo de la labor, sobre todo si es entre compañeros ante las diversas exigencias del día del que dependen muchas situaciones que manejan la calidad de vida en la atención de la persona. En consideración al contexto, hay un problema básico en falta de equilibrio entre las emociones y de capacidad, el abismo laboral en el cual un gerente hace caso omiso al comportamiento de un empleado y por segunda parte, el mismo directivo no fomenta ni encamina al logro de objetivos con comunicación, buen comportamiento y trabajo en equipo representa en su mayoría, según la encuesta, la gran parte de los que toman en rienda las decisiones importantes.

La IE es sumamente importante en las compañías, para mejorar el rendimiento, productividad y obtener mejores beneficios económicos. A lo largo del tiempo la inversión en tecnología realizada mejorando los procesos se denota que en realidad son las personas que marcan la pauta del éxito en una compañía. Gerentes y empleados incompetentes que no crean un horizonte de metas comunes ejemplifica la situación de la entidad, vigente los mismos directivos, aquellos siguen siendo la base de la continua poca mejora.

Las habilidades, cualidad y conocimientos en la forma en las cuales los individuos interactúan con otras personas. El éxito radica en las decisiones de los individuos que colaboran en la misma.

Las empresas no sólo prestan atención en las competencias profesionales o comerciales de los individuos, demuestran esmero en la comunicación con otros individuos ya que traerá afinidad y viabilidad al equipo de trabajo. El éxito en el ambiente laboral parte desde un conocimiento interior de cada uno para el bien de todos. Un ambiente de un equipo con habilidad aporta, pero la actitud va a multiplicar, buscar un líder correcto es la solución.

REFERENCIAS

Naciones Unidas. (2020, 13 de enero). Los 13 desafíos de la salud mundial en esta década.

Obtenido de <https://news.un.org/es/story/2020/01/1467872>

García, E. (2019, 26 de mayo). Comex: Perú gasta en salud por debajo del promedio en

América Latina. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/comex-peru-gasta-salud-debajo-promedio-america-latina-268172-noticia/?ref=gesr>

El Peruano. (2020, 3 de junio). MEF: Perú destina S/ 110,089 mllns. para enfrentar covid-19.

Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia/96782-mef-peru-destina-s-110089-mllns-para-enfrentar-covid-19>

Pereda, F. J., López, T., y Gonzáles, F. (2018). La inteligencia emocional como habilidad

directiva. *Revista de ciencias sociales y humanidades*, 27 (53), 98-120. doi: 10.20983/noesis.2018.1.5

Ramírez, J., y Zavaleta, V. (2018). Inteligencia Emocional y desempeño laboral en una empresa

constructora privada. *Revista ciencia y tecnología*, 14 (4), 67-79. Recuperado de página web <https://www.revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2162>

Silva, J. A. (2020). Revisión sistemática de la aproximación de la inteligencia emocional en las

empresas mexicanas. *3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico*, 9 (1), 109-129. doi: 10.17993/3comp.2020.090141.109-129

Loaiza, E. M. de L., Peña, G., y Villacreses, M. (2018). Implicancias de la Inteligencia

Emocional en los Estilos de Liderazgo. *Revista científica mundo de la investigación y el conocimiento*, 2 (1), 724-733. doi: 10.26820/recimundo/2.esp.2018.724-733

Duque, J. L., García, M., y Hurtado, A. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre

las competencias laborales. *Estudios Gerenciales*, 33, 250-260. doi: 10.1016/j.estger.2017.06.005

- Chávez, S., De las Salas, M., y Bozo, R. (2015). Competencias gerenciales y desempeño laboral en empresas aseguradoras. *CICAG: Revista del centro de investigación de ciencias administrativas y gerenciales*, 12 (2), 178-196. Recuperado de página web <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6430951>
- Cornejo, K. (2019). Competencias adquiridas y desempeño laboral de guías de turismo en la ciudad del Cusco - Año 2016. *YACHAY - Revista científico cultural*, 7 (1), 355-361. doi: 10.36881/yachay.v7i01.84
- Cuadros, A. L., y Valverde, F. J. (2019). *La inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros pacífico vida en Arequipa, 2018*. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú.
- Pajares, V. de F. (2018). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de Ripley S.A. en la ciudad de Trujillo en el año 2018*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Machuca, A. G. (2019). *Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral del personal de Ingeniería y Proyectos de la empresa Uezu Perú, Lima 2018*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Urbano, S. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz. *Aporte Santiaguino*, 11 (1), 167-180. doi: 10.32911/as.2018.v11.n1.465
- Carmona, P., Vargas, J. G., y Rosas, R. E. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapienza Organizacional*, 2 (3), 53-68. Recuperado de página web <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056601004>
- Basurto, K., y Guardiola, C. (2015). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. *Apuntes Universitarios*, 5

(1), 69-77. Recuperado de página web

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5051791>

Ramírez, J., y Zavaleta, V. (2018). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada, 2017. *Revista ciencia y tecnología*, 14 (4), 67-79.

Recuperado de página web

<https://www.revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2162>

Bueno, W. A. (2018). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna, 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú.

Loaiza, E. V. de L., Arce, J., y Villacreses, M. V. (2017). Inteligencia emocional, el desempeño en ventas y compromiso organizacional. *Revista científica mundo de la investigación y el conocimiento*, 1 (5), 578-600. doi: 10.26820/recimundo/1.5.2017.5578-600

Danvila, I., y Sastre, M. A. (2010). Inteligencia Emocional. *Cuadernos de estudios empresariales*, 20, 107-126. Recuperado de página web

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3934705>

Barría, C. (2020, 3 de julio). Las 3 poderosas habilidades que manejan las personas con alta "inteligencia emocional" en el trabajo (y cuál es la trampa más común que deben evitar).

Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-53259526>

García, P. A. (2019). La inteligencia emocional y su impacto en el desempeño laboral. *Revista caribeña de ciencias sociales*. Recuperado de página web

[https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/03/inteligencia-emocional-](https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/03/inteligencia-emocional-laboral.html)

[laboral.html//hdl.handle.net/20.500.11763/caribe1903inteligencia-emocional-laboral](https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/03/inteligencia-emocional-laboral.html)

Palmar, R. S., y Valero, J. M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado

- Zulia. *Espacios Públicos*, 17 (39), 159-188. Recuperado de página web <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67630574009>
- Pilligua, C. F., y Arteaga, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Cuadernos latinoamericanos de administración, 15 (28). Recuperado de página web <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- AlDosiry, K. S., Alkhadher, O. H., AlAqraa', E. M., y Anderson, N. (2016). Relationships between emotional intelligence and sales performance in Kuwait. *Journal of work and organizational psychology*, 32 (1), 39-45. doi: 10.1016/j.rpto.2015.09.002
- Sabando, L. Y., y Diéguez, E. L. (2016). Mejora del sistema de evaluación de desempeño para el talento humano del gobierno autónomo descentralizado provincial/Manabí. *ECA Sinergia*, 7 (1), 74-83. Recuperado de página web <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6197575>
- Sousa, V. D., Driessnack, M., y Costa, I. A. (2007). Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte 1: diseños de investigación cuantitativa. *Revista latino-americana de enfermagem*, 15 (3), 502-507. Recuperado de página web <https://www.scielo.br/j/rlae/a/7zMf8XypC67vGPrXVrVFGdx/?lang=en>
- Bagley, C., y Panacek, E. A. (2007). Research study designs: Non-experimental. *Air medical journal associates*, 26 (1), 18-22. doi: 10.1016/j.amj.2006.10.003
- Díaz, V. P., y Calzadilla, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Revista ciencias de la salud*, 14 (1), 115-121. Recuperado de página web <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56243931011>

Cvetkovic, A., Maguiña, J. L., Soto, A., Lama, J., y Correa, L. E. (2021). Estudios transversales. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21 (1), 179-185. doi: 10.25176/RFMH.v21i1.3069

Parada, Y. D. (2013). Sistema hipermedial como herramienta de apoyo al intercambio de información. *Dialógica: revista multidisciplinaria*, 10 (2), 73-93. Recuperado de página web <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5249990>

Fernández, P., Extremera, N., y Ramos, N. (2004, junio). Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. Obtenido de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/15217021/>

ANEXOS

ANEXO 1: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Consentimiento informado

Institución : Universidad Privada del Norte

Estudiantes : Huamaní Rojas, Fabián Andrés - Santos Lagos, Miguel Angel

Título : Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Directivos en el Hospital Sergio E. Bernales, 2021

Cod.: 001

Propósito del Estudio:

Les invito a participar en un estudio llamado: “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Directivos en el Hospital Sergio E. Bernales, 2021”. El presente estudio es desarrollado para optar el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Privada del Norte, mediante el estudio se pretende establecer la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

Antes de decidir si desea participar o no, le brindaremos la información detallada para que pueda tomar una decisión informada. En el caso, que tenga algunas dudas, podrá realizar las preguntas que desee para atenderlo gustosamente. Este proceso se denomina **Consentimiento**

Informado.

Procedimientos:

Si acepta participar en el estudio, se solicitará completar dos instrumentos de recolección de datos:

1. Cuestionario de la inteligencia emocional.
2. Cuestionario del desempeño laboral.

Las preguntas cuentan con una escala de 1 al 5, donde 1 es el puntaje más bajo y 5 es el puntaje más alto, tendrá que marcar con un aspa (X) de acuerdo a su criterio. No existen respuestas buenas ni malas.

Beneficios:

El estudio tiene como beneficio la obtención de nuevos conocimientos que contribuya con la mejora de la toma de decisiones de parte de los directivos. Si desea información de los resultados, tendrá que indicar el código de este consentimiento en los respectivos instrumentos, de ser el caso, se le detallará los resultados de los instrumentos de manera personal y confidencial, sin ningún costo económico.

Riesgos:

No se contempla ningún riesgo físico o psicológico en la investigación. El llenado de los instrumentos no genera ningún esfuerzo que pueda influir en la salud del encuestado.

Confidencialidad:

Se asignará códigos aleatorios a los instrumentos que usted llene, de esa manera, se evitaría la exposición de sus nombres y apellidos. Además, si los resultados son publicados, no se mostrará información que permita la identificación de personas encuestadas. La información documentada no se expondrá a ninguna persona que es ajena al estudio sin su consentimiento.

Uso futuro de la información obtenida:

La información obtenida será recopilada para su posterior uso en acciones que presenten una mejora en la investigación hacia las competencias de los directivos.

Derechos del participante:

Si usted decide no ser partícipe del estudio, podrá retirarse en cualquier momento o parte del estudio, sin perjuicio alguno.

Asimismo, si usted quiere absolver algunas dudas acerca del estudio, podrá comunicarse con Fabián Andrés Huamaní Rojas - 944413942 y/o Miguel Angel Santos Lagos - 991964589.

DECLARACION DEL PARTICIPANTE:

Este estudio ha sido explicado y he tenido la oportunidad de absolver las dudas. Acepto voluntariamente participar en este estudio. Asimismo, entiendo que puedo retirarme del estudio en cualquier momento, sin dar explicación alguna. Además, si tengo más preguntas o dudas acerca del estudio, puedo contactarme con las personas que realizan dicha investigación.

Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Fecha

Nombre:

DNI:

Investigador 1

Fecha

Nombre: Fabián Andres Huamaní Rojas

DNI:

Investigador 2

Fecha

Nombre: Miguel Angel Santos Lagos

DNI:

Si desea una copia de este documento, puede solicitarlo sin ningún problema.

ANEXO 2: INSTRUMENTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Tabla 11. Instrumento de la Inteligencia Emocional

El instrumento mide las dimensiones de la inteligencia emocional, cómo son los sentimientos y las emociones que se transmiten en el ámbito laboral, evaluando en su contexto a qué factores son los que influyen el manejo de sus pensamientos.

INSTRUCCIONES:

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

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|-----------------|---------------------|----------------|-----------------------|
| Nada de Acuerdo | Algo de Acuerdo | Bastante de acuerdo | Muy de Acuerdo | Totalmente de acuerdo |

| | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Presto mucha atención a los sentimientos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. | Normalmente me preocupo mucho por lo que siento. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. | Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. | Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. | Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. | Pienso en mi estado de ánimo constantemente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. | A menudo pienso en mis sentimientos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. | Presto mucha atención a cómo me siento. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. | Tengo claros mis sentimientos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. | Frecuentemente puedo definir mis sentimientos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. | Casi siempre sé cómo me siento. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. | Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. | A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. | Siempre puedo decir cómo me siento. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. | A veces puedo decir cuáles son mis emociones. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. | Puedo llegar a comprender mis sentimientos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. | Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. | Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. | Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|
| 20. | Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. | Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. | Me preocupo por tener un buen estado de ánimo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23. | Tengo mucha energía cuando me siento feliz. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24. | Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

ANEXO 3: INSTRUMENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 12. Instrumento del Desempeño Laboral

El siguiente instrumento evalúa el desenvolvimiento desarrollado a través de cómo se acciona en el centro de labores para identificar el desempeño y decisiones tomadas de forma creativa, su grado de actividad y retos tanto propuestos como cumplidos.

Las siguientes preguntas se relacionan con su comportamiento en el trabajo en los últimos 3 meses. Para obtener una imagen fiel de su conducta en el trabajo, es importante que responda de la manera más cuidadosa y honesta posible. Si no está seguro de cómo responder una pregunta en particular, por favor dé la mejor respuesta posible.

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|------------------|----------------------|---------------------|-----------------|----------------|
| Raramente | Algunas veces | Regularmente | A menudo | Siempre |

| | | | | | | |
|-----|--|---|---|---|---|---|
| 1. | He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. | He tenido en cuenta los resultados que necesitaba alcanzar con mi trabajo. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3. | He sido capaz de establecer prioridades. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4. | He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5. | He gestionado bien mi tiempo. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6. | Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7. | He asumido tareas desafiantes cuando estaban disponibles. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8. | He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9. | He trabajado para mantener al día mis competencias laborales. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 10. | He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 11. | He asumido responsabilidades adicionales. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 12. | He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 13. | He participado activamente en reuniones y/o consultas. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--------------|------------------|----------------------|---------------------|-----------------|
| Nunca | Raramente | Algunas veces | Regularmente | A menudo |

| | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|
| 14. | Me he quejado de asuntos laborales poco importantes en el trabajo. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 15. | He empeorado los problemas del trabajo. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 16. | Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de en los aspectos positivos. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 17. | He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 18. | He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |