



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

**“RELACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA MEDISALUD GROUP SRL CAJAMARCA, 2019”**

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Administración**

Autores:

Bach. Angelita Lourdes García Falla

Bach. Melva Quiroz Caballero

Asesor:

Dr. Walter Terán Ramírez

Cajamarca - Perú

2019

## DEDICATORIA

A mis padres José Quiroz y Juana Caballero por su apoyo y motivación para seguir luchando por nuestros sueños. A mis hermanos que han sido parte fundamental para lograr concluir con mis objetivos profesionales.

Melva Quiroz Caballero

A mis padres Efigenia y Miguel por haberme forjado como persona que soy actualmente. A mis hermanos Liliana, Lorena y Alan, que más que hermanos son mis mejores amigos los que me motivan a seguir adelante.

A mi tía Juanita que siempre está deseando que cada día que pasa sea mejor e incentivándome para lograr mis objetivos y no rendirme.

Angelita Lourdes García Falla

## AGRADECIMIENTO

Primero agradecer a Dios porque nos dio el don de la perseverancia para alcanzar nuestras metas y llegar a concluir con la tesis, a nuestros padres, hermanos y compañeros por su apoyo incondicional para ser profesional.

A la universidad Privada del Norte por darnos la oportunidad de complementar nuestra formación profesional.

Al Dr. Walter Terán Ramírez asesor del presente trabajo de investigación, por su apoyo.

A todos los colaboradores de la empresa Medisalud Group SRL, por brindarnos todas las facilidades para desarrollar el presente trabajo de investigación.

A todas las personas que de una u otra manera apoyaron con el presente estudio.

A nuestros amigos ya que vivimos momentos inolvidables que cada día fuimos convirtiéndonos en verdaderos amigos

Los autores

## Tabla de contenidos

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....	42
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	44
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	51
REFERENCIAS.....	55
ANEXOS.....	57

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Relación de la Variable Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral .....	47
Tabla 2 Correlación de Variable Inteligencia Emocional en su Dimensión Autococimiento. ....	47
Tabla 3 Correlación de Variable Inteligencia Emocional en su dimensión Autorregulación .....	48
Tabla 4 Correlación de Variable Inteligencia Emocional en su dimensión Motivación.....	49
Tabla 5 Correlación de Variable Inteligencia Emocional en su dimensión Empatía.....	49
Tabla 6 Correlación de Variable Inteligencia Emocional en su dimensión Habilidades Sociales.....	50

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Inteligencia Espiritual en la Práctica .....	17
Figura 2. Resultado de la Variable Inteligencia Emocional .....	44
Figura 3. Resultado de la Variable Desempeño Laboral .....	45

## RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación existente de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Medisalud Group SRL Cajamarca 2019. Esta investigación es no experimental, transversal y de diseño correlacional; la población del estudio estuvo conformada por 30 colaboradores, dentro de ellos está el personal administrativo y asistencial, para obtener la información se utilizó el censo, aplicado a los colaboradores de la empresa, la información se procesó con el programa SPSS versión 23. Permittiéndonos conocer la relación de la Inteligencia emocional con el desempeño laboral, por lo tanto, se evaluó las dimensiones de autoconocimiento, autorregulación, Motivación, Empatía y Habilidades sociales, para ambas variables, se utilizó el coeficiente R Pearson el cual fue de 0.661 correlación positiva media, indicando que existe correlación entre las variables; el instrumento que se utilizó fue la hoja censal de 40 preguntas. Se concluyó que un 93.34% casi siempre y siempre representa una inteligencia emocional positiva de los colaboradores, mientras tanto el 6.67% a veces representa Inteligencia emocional baja para el desempeño laboral. A sí mismo el 83.33% casi siempre y siempre representa un buen desempeño laboral en beneficio del cliente y la organización.

**Palabras claves:** Inteligencia emocional, Desempeño laboral, Autoconocimiento, motivación factores actitudinales y actores operativos.

## ABSTRACT

Intelligence and the work performance of the collaborators of the company Medisalud Group SRL Cajamarca 2019.

This research is non-experimental, cross-sectional and correlational in design; the population of the study consisted of 30 collaborators, among them is the administrative and assistance staff, to obtain the information the census was used, applied to the collaborators of the company, the information was processed with the program SPSS version 23. Allowing us to know the relationship between emotional intelligence and work performance, therefore, the dimensions of self-knowledge, self-regulation, motivation, empathy and social skills were evaluated. For both variables, the R Pearson coefficient was used, which was 0.661 average positive correlation, indicating that there is a correlation between the variables; the instrument that was used was the census sheet of 40 questions. It was concluded that 93.34% almost always and always represents a positive emotional intelligence of the collaborators, meanwhile 6.67% sometimes represents low Emotional Intelligence for the work performance. To himself 83.33% almost always and always represents a good work performance for the benefit of the client and the organization.

Key words: Emotional intelligence, Work performance, Self-knowledge, motivation attitudinal factors and operative actors.



## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Hoy en día las organizaciones, cuentan con colaboradores responsables, eficientes, activos, optimistas dentro de la empresa, demostrando con resultados positivos mediante capacitación y desarrollo de la inteligencia emocional, que permite analizar y desarrollarla la actitud personal y determinar la capacidad de cada colaborador. En la actualidad se busca personas emocionalmente estables donde puedan poner en práctica su autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y las habilidades sociales; esto servirá a los colaboradores como técnica para desarrollar la parte intelectual demostrando ser eficientes y eficaces en su trabajo ya que está vinculado a lograr y controlar sus emociones.

La globalización de la fuerza laboral estimula especialmente la inteligencia emocional en los países más ricos. En estas naciones, el mantenimiento de salarios elevados dependerá de un nuevo tipo de productividad. Y no basta con reparaciones estructurales ni con adelantos tecnológicos: como en la empresa californiana de biotecnología, la dinamización y otras innovaciones suelen crear problemas nuevos, que piden a gritos una inteligencia emocional aún mayor.

Así mismo también Goleman (2016) menciona que en el Centro médico de la Universidad Nebraska, la actitud técnica y las facultades analíticas son valiosísimas, pero también son las aptitudes emocionales, como el trato interpersonal, la innovación, el liderazgo efectivo, la capacidad de trabajar en colaboración y dentro de una red.

Por tanto, Goleman (2016) considera que una actitud emocional es una capacidad aprendida, basada en la inteligencia emocional, que origina un buen desempeño laboral sobresaliente. Tomemos por ejemplo la diplomacia demostrada por la aeromoza. Era estupenda en influencia, una aptitud emocional importante. Logrará que otros respondan de la manera deseada en el fondo de esta actitud hay dos facultades: La empatía, que incluye la captación de los sentimientos ajenos, y la habilidad social, que permite manejar con habilidad estos sentimientos.

En el ámbito de salud, la Inteligencia emocional es muy importante y de mucho interés, debido a que cada día se incrementa mayor número de pacientes que aquejan una dolencia y tenemos la obligación de velar por su salud, siendo lo más delicado porque se trata del bienestar de cada persona, por lo tanto aumenta el número de personal para brindar la mejor atención demostrando empatía, comunicación para cada uno de ellos, así lograremos un desempeño laboral productivo y exitoso en beneficio de los cliente y de la empresa.

En empresa Medisalud Group SRL, actualmente se evidencia actitudes de incomodidad por parte de los clientes debido a la impuntualidad de los médicos en la hora de atención a su cita programada, comunicación poco eficiente del personal asistencial al momento de programar su cita o proporcionar información al cliente, provocando su alejamiento; a estos factores se suman falta de comunicación precisa entre compañeros de trabajo, poca coordinación, ausencia de compañerismo, impuntualidad de la mayoría del personal en su jornada laboral y falta de autocontrol en sus emociones. Todo esto refleja una falta de compromiso con la empresa, poco dominio de inteligencia emocional y desempeño laboral poco favorable para el crecimiento organizacional. Por lo que, al continuar con este ritmo de trabajo, la empresa empezará a tener un declive económico y organizacional ya que el cliente lleva una imagen negativa de la forma cómo lo atendieron y la calidad de servicio, que se brinda transmitiendo de boca a boca sus experiencias y perjudicando de esta forma el prestigio de la empresa. Del mismo modo también se ve afecto el trabajador, porque al mostrar un desempeño laboral deficiente genera que su superior lo llame la atención a través de un memorándum, separación temporal del cargo o procedimientos administrativos legales según la falta cometida.

En tal sentido, el presente estudio contribuye a que desde la Gerencia de la Empresa Medisalud Group SRL se involucre en un trabajo en equipo y forje el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores a través de capacitaciones, motivación económica o profesional por ejemplo a realizar reconocimientos públicos como el colaborador más destacado del mes o del año, elaboración de un plan de trabajo en conjunto y momentos de reflexión; donde el colaborador aprenda a reconocer sus sentimientos y los ajenos, se sienta motivado y aprenda a manejar sus propias emociones personales y en las relaciones con los de su entorno, destacando una aptitud emocional basada en la empatía, reflejando vocación de servicio, valores humanos, disciplina, calidad de trabajo, liderazgo y autoconocimiento haciendo de la empresa grande y única en su entorno local, regional y nacional.

### 1.1.1 ANTECEDENTES

#### INTERNACIONALES

Enriques, Martínez y Guevara (2015), en su artículo de investigación titulada “*Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral*” estableció el objetivo general determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño donde fue desarrollada en la organización Amanecer Médico, sede administrativa de Cali. Para alcanzar este objetivo se empleó los conceptos propuestos por autores de la Escuela Humanista como Rogers y Víctor, por la psicología social aplicada a las organizaciones, por conceptos de I.E. creado por Salovey, difundido por Goleman y por los aportes de Chiavenato acerca del rendimiento laboral. Utilizó el modelo cuantitativo de tipo correlacional, para la obtención de resultados se empleó el coeficiente de correlación de Pearson con una muestra de 23 personas, utilizó como técnica de recopilación de datos, dos tipos de instrumentos (la evaluación de desempeño y el test de inteligencia emocional. TMMS24. Se demostró la existencia de una relación positiva entre las variables estudiadas.

Sánchez (2013), en su trabajo de investigación doctoral “*Las emociones en la práctica enfermera. Barcelona*” se propuso analizar la percepción que tienen los usuarios y las enfermeras el papel de las emociones en los cuidados enfermeros, proponiendo estudio exploratorio-descriptivo con aproximación metodológica mixta (cualitativa y cuantitativa) y de comparación por grupos. La muestra estuvo constituida por 40 participantes (usuarios y enfermeras). Los instrumentos utilizados han sido entrevistas semi estructuradas y cuestionarios. En los resultados señaló que los usuarios presentan dudas sobre cuál es la función de las enfermeras. No identifican el cuidado como la misión de etapa profesional. Las enfermeras identifican su función principal como cuidar, pero presentan dificultades para concretar su significado. Los usuarios tienen como expectativa principal recibir buen trato por parte de las enfermeras y éste lo valoran de manera especial. Las enfermeras piensan que los usuarios esperan que sea eficaces. También en su mayoría manifiestan que es necesario realizar atención y cuidado de las emociones, sin embargo, los usuarios no perciben que el cuidado de las emociones sea práctica habitual en los profesionales. Los usuarios dicen sentirse cuidados emocionalmente

cuando las enfermeras los tratan con amabilidad y los escuchan atentamente. Sin embargo, al identificar las capacidades más importantes para la práctica de la enfermera ha priorizado las capacidades asociadas a la práctica médica por delante de las de tipo emocional. En conclusión, se afirmó que los usuarios no le otorgan valor profesional y/o terapéutico al tipo de relación que establecen las enfermeras. El cuidado de las emociones, aunque se entiende beneficioso, se considera peligroso para la eficacia y el equilibrio emocional de las enfermeras. La empatía, escucha activa y la capacidad de gestión emocional son habilidades emocionales básicas y constituyentes de la competencia emocional de la enfermera. La falta de habilidades emocionales se señala como posible causa de poco desarrollo de la atención y cuidado de las emociones. Es necesario replantear la formación enfermera en estas habilidades.

Castillón (2016), en la tesis “*Inteligencia emocional y los estilos de socialización parenteral Colombia*”. El propósito de la presente tesis ha sido realizar un análisis de la relación de dependencia entre los estilos de socialización de la madre y el padre y la manera como estos afectan los diferentes niveles de la inteligencia emocional del hijo. Para establecer la relación se utilizan los estilos de socialización autoritario, con sobreprotector, autoritativo, permisivo, y negligente según (Maccoby & Martin, 1983, Schaefer, 1997). La variable inteligencia emocional es estudiada en las dimensiones propuestas y aceptadas por Goleman (1998). El instrumento de medición, en referencia de la variable estilos de socialización parenteral, fue estructurado considerando las dimensiones: respuesta (afecto, dialogo e indiferencia) y demanda (coerción física, verbal y prohibiciones); la variable inteligencia emocional fue trabajada y estudiada en sus dimensiones: inteligencia intrapersonal (autoconocimiento, autocontrol, automotivación) e inteligencia interpersonal (empatía y habilidades sociales), además en el instrumento se consideraron las variables sociodemográficas (sexo, edad, grado de instrucción, composición familiar y religión de los padres y los alumnos) el diseño de esta investigación es no experimental cuyo estudio corresponde a la valoración de la percepción de la conducta parenteral de los hijos y a la inteligencia emocional de los mismos; para la prueba de la hipótesis se recurrió a la Chi Cuadrado, utilizada en el contexto de las variables cualitativas, para establecer la existencias de dependencia o independencia entre las variables .

Entre los resultados encontrados durante el presente estudio, el Chi Cuadrado de Pearson, para el estilo de socialización del padre, inteligencia emocional del hijo, tiene un valor de 65,217, con 123 grados de libertad y su significación es de 0. Para cualquier nivel se rechaza la hipótesis nula, entonces se prueba que hay dependencia significativa, es decir, la inteligencia emocional del hijo depende del estilo de socialización del padre. Por otro lado, el Chi Cuadrado de Pearson, para el estilo de socialización de la madre. La inteligencia emocional del hijo toma un valor es de 102.598, con 12 grados de libertad y su significación es de 0. Por tanto, para cualquier nivel, se rechaza la hipótesis nula, entonces hay dependencia significativa; es decir, la inteligencia emocional del hijo si depende el estilo de socialización de la madre.

## NACIONALES

Terrazos (2017), en la tesis “*Inteligencia emocional y desempeño laboral de la unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud – Es Salud Lima*”. La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud Es Salud Lima 2015; La población fue muestra censal de 60 trabajadores administrativos, en los cuales se han empleado las variables: inteligencia emocional y el desempeño laboral. El método empleado en la investigación fue el hipotético – deductivo. Esta investigación utilizó el nivel correlacional tipo de diseño no experimental de corte transaccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: cuestionarios de inteligencia emocional, el cual estuvo constituido por 31 preguntas en la escala de Likert y lista de cotejo de desempeño laboral, el cual estuvo constituido por 34 preguntas en la escala de Likert, que brindaron información acerca de la inteligencia emocional y desempeño laboral a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente. Dichos datos fueron procesados a través del programa SPSS. La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas (UPE) Lima Oeste del Seguro Social de Salud – Es Salud; habiéndose determinado un coeficiente de

correlación Rho de Spearman 0.711, lo que representan un nivel de correlación positiva media entre las dos variables.

Paredes (2017) en la tesis “*inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores del hospital Hermilio Valdizán*”. El objetivo del presente trabajo de investigación es determinar cómo se relaciona la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán en el año 2016. Y como problema general ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán en el año 2016? El tipo de investigación es de tipo básico diseño no experimental, descriptivo correlacional y transversal. Se utilizó el cuestionario de la inteligencia emocional de Barón y la evaluación del desempeño laboral elaborado por el área de recursos humanos del mismo hospital. Se aplicó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman donde se observó los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación  $r = 0,460$  entre las variables: inteligencia emocional y desempeño laboral. Este grado de correlación moderada. La significancia de  $p = 0.000$  muestra que  $p$  es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Se concluye que inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral en trabajadores del Hospital Valdizán.

Flores (2018), en la tesis “*titulada inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017*”. El presente estudio de investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017. El tipo de estudio fue descriptivo correlacional con diseño no experimental, transversal; la muestra del estudio estuvo conformado por 40 trabajadores de ambos sexos. Para la correlación de los datos se utilizó la técnica de la encuesta, el instrumento para la variable inteligencia emocional, fue el “Icede Bar- ON” adoptado en el Perú por Ugarriza; la misma que evalúa cinco dimensiones: Intrapersonal, Interpersonal, Adaptabilidad, Manejo del estrés, Estado de ánimo; y para la variable desempeño laboral el instrumento fue “Cuestionario de desempeño laboral”

realizado por el Hospital San José – Callao y adoptado por Flores, que avalúa dos dimensiones: Factores actitudinales y Factores Operativos. Las encuestas fueron aplicadas en el Policlínico de forma individual. Las comprobaciones de la hipótesis se hizo mediante la prueba estadística Rho de Spearman  $P= 0.48$  Se concluyó que un 97.5 % del personal del centro de Salud posee un nivel promedio de inteligencia emocional, lo que indica que tienen un buen manejo de las situaciones adversas en las que se desenvuelven, el 2.5 % están en un nivel bajo. Asimismo, se demostró que el 90% de los evaluados se encuentran en un rango de desempeño bajo, mientras que el 10 % en un nivel muy bajo, lo cual debería mejorar, en base a los resultados obtenidos se comprobó que si existe relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral, tienen un valor de correlación y significancia de 0.720 expresado en la contratación de hipótesis, en los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017.

Fajardo (2018), refiere que la presente investigación “*La inteligencia emocional y el desempeño laboral en las tele operadoras de Es Salud en línea Lima 2017*” tuvo como objetivo, determinar la relación de causa efecto entre la Inteligencia Emocional y desempeño laboral en las tele operadoras de Es Salud en línea Lima que atienden el centro de atención de llamadas del Seguro Social. La investigación obedece a un enfoque cuantitativa, de tipo básico, desarrollado bajo un diseño correlacional, habiéndose utilizado la técnica de la encuesta, con una población comprendida por 175 trabajadores del Centro de atención de llamadas de Seguro Social, y aplicó cuestionarios a una muestra de 120 tele operadores y se utilizó la prueba de correlación de rho de Spearman para constatar la hipótesis. En relación a la instrumentalización, se han formulado dos instrumentos de recolección de datos y ambos han pasado por los filtros correspondientes, el primero de ellos con 15 ítems para la variable 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4=Casi nunca, 5= Siempre. Luego del procesamiento de los datos, el análisis e interpretación de los resultados en la contrastación de la hipótesis, se llegó a la siguiente conclusión: se determinó que habiéndose obtenido un valor de Alpha de Cronbach de 0.920 el mismo que al ser mayor a 0.7 indica que la data es confiable, asimismo los resultados indican que la inteligencia emocional tiene relación directa, alta y significativamente con el desempeño laboral del personal de Es Salud en línea Lima, 2017; habiéndose obtenido un valor p- valué igual a 0.925 en el rho de Spearman. 0.714.

Pereira (2012), en su tesis titulada. “*Nivel de Inteligencia Emocional y su influencia en el Desempeño Laboral*”. Se realizó a “Servipuertas S.A” .Guatemala. Con un tipo de estudio descriptivo se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson, se realizó a 36 empleados. Finalmente concluye que: Los trabajadores poseen inteligencia emocional a un nivel promedio, lo que refleja que pueden controlar situaciones adversas, desfavorables que podrían encontrarse dentro de la empresa. El desarrollar las capacidades emocionales otorga a las personas el instrumento para optimizar su desempeño, asimismo, el poder manejar sus emociones y conseguir el éxito facilitando la automotivación, confianza en sí mismo e identificación en su puesto de trabajo. Los empleados de la empresa Servipuertas S.A. Tiene un nivel apropiado de desempeño laboral, el cual cubre las expectativas de los altos mandos de la organización, esto demuestra que realizan más de lo que su función determina logrando superar los estándares requeridos de la empresa. Por ello, la inteligencia emocional no influye ni determina el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa (p.63).

Acuña (2017), en su tesis titulada “*inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo*”, es para determinar si existe relación entre las variables de inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional “Dos de mayo”, Lima 2016. La población total del área de recursos humanos del Hospital Nacional “Dos de Mayo”, es de 120 trabajadores, y la muestra probabilística es de 92 empleados a quienes se les aplicó dos encuestas relacionadas a las variables de inteligencia emocional y desempeño laboral, lo cual consiste en conocer las emociones, distintas, y apreciaciones del personal de recursos humanos del Hospital Nacional “Dos de Mayo”, considerando manejarlo de manera moderada ordenando e identificando las emociones. El presente estudio es una investigación de tipo cualitativo, de diseño no experimental, correlacional, de corte transversal. Se aplicó la toma de datos en dos cuestionarios con 30 enunciados por cada variable de estudio inteligencia emocional y desempeño laboral, según la escala de Likert, con las puntuaciones: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre; quienes permitieron obtener información sobre la relación que existe entre la inteligencia emocional y desempeño laboral, con sus distintas dimensiones. De acuerdo a la presente investigación se concluye que la inteligencia emocional tiene relación significativa y



directa con el desempeño laboral, según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016, habiendo encontrado en el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.666 y el nivel de significancia 0.000 representando según su tabla de valores un nivel de relación moderada entre sus dos variables.

## LOCALES

Arbulu (2018), el objetivo de la siguiente investigación tiene como propósito determinar la “*relación entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional en los Asesores del Banco del Crédito de la oficina Cajamarca*” este estudio se encuentra sustentado por las teorías de Goleman, Mayer y Salovoy y principalmente por las teorías de BarOn, además de las teorías que acompañan al desempeño laboral como son Chiavenato, Bittel y Alles. El desarrollo de la investigación parte de la hipótesis de la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores del área de plataforma del Banco de crédito en una relación significativa. El presente trabajo cumple las características diseñadas por el autor, por lo que esta investigación transaccional es de tipo correlacional. No experimental, debido a que se realiza sin manipular las variables de estudio ni influenciar sobre ellas; transversal porque la recopilación de datos se realiza en un momento único; y correlacional debido a que se determinará la inteligencia emocional con el desempeño laboral y si esta guarda relación entre sí. Para el trabajo de campo, se aplicó un cuestionario a todos los trabajadores de la empresa, la cual totaliza la cantidad de 10 personas. Los resultados del estudio demuestran que existe una relación positiva moderada de 0.618 en relación a la inteligencia emocional en los trabajadores del Banco de crédito del Perú Cajamarca y el desempeño laboral con una aproximación significativa (Aprox= 0.013), lo que demuestra suficiente evidencia para afirmar que existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. El estudio realizado servirá de base para que otros investigadores continúen profundizando el tema, como fundamento de la importancia de la Inteligencia Emocional en el desempeño.

Vásquez (2016), la presente investigación, consistió en determinar “*relación del síndrome de Burnete y el desempeño laboral del personal administrativo y de Obstetricia que laboran en el*

*Centro de Salud Simón Bolívar de la ciudad de Cajamarca*” la muestra de investigación es de 20 personas. Se desarrolló bajo el diseño descriptivo correlacional.

La investigación se realizó aplicando cuestionario y entrevista, obteniendo información de diversas fuentes, como documentos internos referentes al del desempeño laboral en el centro de salud Simón Bolívar, se realizaron coordinaciones con el responsable del centro de salud para la aplicación del cuestionario correspondiente para cada una de las variables del estudio.

El problema de investigación consistió en determinar de qué manera el Síndrome de Burnout se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo y de Obstetricia del Centro de Salud Simón Bolívar. Se validó la hipótesis nula a través de la prueba estadística de Pearson es decir: el síndrome Burnout no se relaciona de manera indirecta con el desempeño laboral del personal administrativo y de obstetricia del centro de salud Simón, 2016. Asimismo, se determinó que la correlación entre las variables del estudio es positiva moderada con un P valor de 0.490

La relación que existe entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral es una correlación positiva moderada con un P valor de 0.406, la despersonalización y el desempeño laboral presentan es una correlación positiva moderada con un P valor de 0.414 y la relación personal y el desempeño laboral presentan correlación positiva muy baja con un P valor de 0.023.

Lo anterior favoreció para la formulación de conclusiones, las cuales pretenden ayudar al centro de salud Simón Bolívar a obtener una visión general de las condiciones actuales de los colaboradores con respecto al Síndrome de Burnout y su relación en el desempeño laboral del personal administrativo y del área de obstetricia.

## **1.1.2 Bases teóricas**

### **1.1.2.1 La Inteligencia Emocional en la empresa**

#### **Definición**

Goleman (2016), define el término inteligencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones. Describe aptitudes

complementarias, pero distintas de la inteligencia académica, las habilidades puramente cognitivas medidas por el coeficiente intelectual. Muchas personas de gran preparación intelectual, pero faltas de inteligencia emocional, terminan trabajando a las órdenes de personas que tienen un coeficiente intelectual menor, pero mayor inteligencia emocional. (p. 243).

Según Fischman (2016), se pregunta ¿se puede mejorar la inteligencia emocional? Inteligencia emocional un enfoque de la neurociencia (p. 41).

*Figura 1. Inteligencia Espiritual en la Práctica*

Competencia Personal	Conciencia de nuestras emociones	Gerencia de nuestras emociones
Competencia Social	Conciencia de las emociones de los demás	Gerencia de las emociones

Fuente: Inteligencia Espiritual en la práctica, cómo aplicarla en la vida y el la Empresa, Fischman (2016), p. 41.

### **Conciencia de nuestras emociones:**

Según Fischman (2016), implica la capacidad de conectar nuestras emociones, tener un vocabulario emocional y poder identificar lo que sentimos. Ser capaces de leer nuestras propias señales del cuerpo que nos indican que emociones sentimos (p. 41).

### **Gerencia de nuestras emociones**

Según Fischman (2016), implica la capacidad de regular o “gerenciar” nuestras emociones, la aparente debilidad de Noemí Campbell. Hay personas que tienen a ser explosivas y les cuesta regular sus respuestas. Estas personas, ante cualquier circunstancia en la que sientan rabia o se sientan amenazadas, “disparan” cuchillos. Las personas que tienen este aspecto elevado de la inteligencia emocional se saben calmar

ante situaciones difíciles o saben interpretar más positivamente los episodios negativos

(p. 42)

### **Conciencia de las emociones de los demás**

Según Fischman (2016), implica la capacidad de ponerse en los zapatos de los demás y tomar conciencia de lo que pueden estar sintiendo, es decir, tener empatía. Las personas que tienen esta dimensión de la inteligencia emocional elevada son personas que son muy buenas leyendo y entendiendo el entorno donde se desenvuelven. Por el contrario, algunas personas que tienen baja esta capacidad no se dan cuenta cuando sus bromas caen pesadas y siguen haciendo (p.43).

### **Gerencia de las emociones**

Según Fischman (2016), implica la capacidad de integrar las tres habilidades anteriores a fin de tener buenas relaciones interpersonales. Cuando uno es consciente de lo que siente, regula bien sus emociones y tiene la capacidad de leer su entorno y ser empático. Es mucho más fácil conectar y relacionarse. En esta dimensión entra las capacidades de comunicarse, generar confianza y manejar conflictos, entre otras habilidades (p. 43).

Wayne, Mondy y Sphr (2010), la inteligencia emocional es la capacidad para reconocer y administrar las emociones. Goleman, Psicólogo y autor del libro inteligencia emocional, afirma que los niveles de inteligencia emocional determinan hasta el 85 por ciento del éxito en el liderazgo. Algunas de las características de los individuos con altos niveles de inteligencia emocional incluyen “la capacidad para enfrentar de manera exitosa y proactiva las exigencias y presiones de la vida, la capacidad para forjar y utilizar las relaciones gratificantes con otras personas, sin tener miedo de tomar decisiones difíciles”. La investigación indica que existe una relación positiva entre un liderazgo emocionalmente inteligente y la participación del empleado, la satisfacción del cliente y el reglón de utilidades de una empresa. (p. 237).

Chiavenato (2011), en el libro administración de recursos humanos refiere que la inteligencia emocional se considera un factor fundamental en la conjunción de equipos de éxito en el logro de objetivos y de una carrera. Goleman lo describe como (p. 158).

- La capacidad de tener conciencia de los sentimientos y aprovecharlos.
- Administrar el temperamento.
- Ser optimista y solidario.
- Tener empatía con los sentimientos de otras personas

### **Importancia de la inteligencia emocional en la actualidad**

Goleman (2016), refiere que, en el nuevo clima de empresas reducidas al mínimo, donde todo empleo cuenta, estas realidades humanas serán más importantes que nunca. Los grandes cambios son una constante; las innovaciones técnicas, la competencia global y las presiones de los invasores son fuerzas en constante crecimiento que llevan al cambio. Hay otra realidad que toma más crucial a la inteligencia emocional: a medida que las organizaciones se encogen en sucesivas oleadas de reducción de personal, las personas que quedan cargan con más responsabilidades y son más visibles. Si antes un empleado de nivel medio podía disimular fácilmente un temperamento irritable o tímido, ahora se notan (y cuentan) más que nunca aptitudes tales como el control de las emociones, el manejar bien los enfrentamientos, el trabajo de equipo y el liderazgo (p. 22).

### **Actitud emocional**

Según Goleman (2016), la inteligencia emocional determina nuestro potencial para aprender las habilidades prácticas que se basan en sus cinco elementos: conocimiento de uno mismo, motivación, autorregulación, empatía y destreza, para las relaciones. La aptitud emocional muestra que proporción de ese potencial hemos traducido a las facultades que aplicamos en el trabajo, por ejemplo, se hábil para servir a los clientes es una aptitud emocional basada en la empatía. De igual modo, la confiabilidad es una aptitud que se basa en la autorregulación o en la capacidad de manejar bien los impulsos y las emociones. Tanto el servicio a los clientes como la confiabilidad son aptitudes por las que una persona puede destacarse en su trabajo (p. 34).

## Componentes de la Inteligencia Emocional

Según Goleman (2016), la inteligencia emocional está compuesta por 5 dimensiones básicas.

### Autoconocimiento

Según Goleman (2016), “Es saber que se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar nuestra toma de decisiones; tener una idea realista de nuestras habilidades y un bien basado en confianza en uno mismo” (p. 243).

**Conciencia emocional:** Según Goleman (2016), la conciencia es nuestra guía para afinar todo tipo de desempeño laboral, manejando nuestros sentimientos rebeldes, manteniéndonos motivados, captando debidamente los sentimientos de quienes nos rodean y desarrollando habilidades sociales relacionadas como el trabajo, incluidas en las que resultan esenciales en el liderazgo y en el trabajo en equipo (p. 55).

**Reconocer las propias emociones y sus efectos:** Las personas dotadas de esta aptitud.

- Saben qué emociones experimentan.
- Perciben los vínculos entre sus sentimientos y lo que piensan, hacen y dicen.
- Reconocen qué efecto tienen esas sensaciones sobre su desempeño.
- Conocer sus valores y metas; se guían por ellos.

**Autoconocimiento emocional:** el conocimiento de uno mismo, es decir, la capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en que aparece, constituye un factor esencial en la inteligencia emocional. Ser consciente de uno mismo es ser consciente de nuestros estados de ánimo y de los pensamientos que tenemos a cerca de esos estados de ánimo. Jhon Mayer habla de estilos diferentes en cuanto a la forma de atender o tratar las personas con sus emociones:

La persona consciente de sí misma: la persona es consciente de sus estados de ánimo. Son personas que conocen bien las facetas de su personalidad, saben que están sintiendo y porqué, comprenden los vínculos existentes entre sus sentimientos, pensamientos, palabras y acciones, conocen el modo de sus emociones influyen en su rendimiento.

**Auto evaluación precisa:** Según Goleman (2016), todas las aptitudes laborales son hábitos aprendidos: si somos deficientes en una u otra, podemos aprender a mejorarlas. Las personas arrogante e impaciente pueden aprender a escuchar y a tomar en cuenta otras opiniones; el adicto al trabajo puede aminorar el paso y equilibrar mejor su vida. Pero esas mejorías no se presentarán sin el primer paso, que es tomar conciencia del daño que nos causan esos hábitos y de cómo envenenan nuestras relaciones. Si no tenemos idea del efecto de estas conductas sobre nosotros y sobre otros, no tenemos motivos para cambiarlas. Tal como me dijo el jefe de desarrollo de ejecutivos en una empresa de primera línea: “El mayor problema por aquí es la falta de autoconocimiento” (p.61).

**Conocer los propios recursos interiores:** son habilidades y límites, las personas dotadas de esta aptitud.

- Conocen sus puntos fuertes y sus debilidades.
- Son reflexivas y aprenden de la experiencia.
- Están abiertas a la crítica sincera y bien intencionada, a las nuevas perspectivas, al aprendizaje constante y el desarrollo de sí mismas.
- Son capaces de mostrar sentido del humor y perspectivas con respeto a la misma.

**Confianza en uno mismo:** Según Goleman (2016), las personas dotadas de confianza en sí mismas se consideran eficaces, capaces de asumir un desafío y de dominar una tarea nueva. Se ven como catalizadores, impulsadores e iniciadores, y creen poder compararse favorablemente con otros. Desde esa fuerte postura

interior, están mejor capacitados para justificar sus decisiones y sus actos, sin dejarse intimidar por la oposición. La confianza en uno mismo brinda fuerzas para tomar una decisión difícil o actuar según nuestras convicciones, pese a la oposición, el desacuerdo y hasta la desaprobación explícita de quienes detentan la autoridad. La gente segura de sí es decidida sin mostrarse arrogante ni ponerse a la defensiva; cuando torna una decisión, la mantiene (p. 65).

- Fuerte sentido de lo que valemos y de nuestras capacidades: las personas que tienen esta aptitud.
- Se muestran seguras de sí mismas; tienen “presencia”
- Pueden expresar opiniones que despierten rechazo y arriesgarse por lo que consideran correcto.
- Son decididas; pueden tomar decisiones firmes a pesar de las incertidumbres y las presiones.

### **Auto Control**

Según Goleman (2016), manejar las emociones de modo que faciliten la tarea entre manos, en vez de estorbar; ser escrupulosos y demorar la gratificación en pos de los objetivos; recobrase bien de las tenciones emocionales. (p. 243).

La autorregulación emocional no consiste sólo en apagar la inquietud o sofocar el impulso; también puede incluir provocar intencionalmente una emoción, aunque sea desagradable. Según colaboradores se preparan antes de visitar a alguien, predisponiéndose al malhumor y la irritación, por ejemplo, los médicos que deben dar una mala noticia a los pacientes o a sus familias asumen una actitud debidamente sobria y agria. Una mirada más atenta revela que esta perspectiva en sólo la mitad del panorama. Para determinar si la tarea emocional es onerosa o no, lo crítico es saber hasta qué punto la persona se identifica con el trabajo. Así como las enfermeras que se ve a sí misma como persona atenta y compasiva, dedicar pocos momentos a consolar a un paciente atribulado no representa una carga, sí no algo que da más sentido a su empleo. (p. 74).



Drucker (2006), llama a la innovación las herramientas específicas de los empresarios. Hacer cosas nuevas, o hacer las mismas cosas de una nueva forma, es como los empresarios explotan el cambio como oportunidad para negocios diferente o servicios diferentes. Ellos ven el cambio como la manera, como algo saludable. Por lo general no producen ellos mismos (p. 74).

**Autodominio:** Goleman (2016), esta capacidad es, en cierto sentido, invisible: el autodominio se manifiesta principalmente por la ausencia de despliegues emocionales más obvios. Entre sus señales se incluye el mantenerse impertérrito en situaciones de estrés o manejar a una persona hostil sin devolver los golpes (p.76).

Mantener bajo control las emociones y los impulsos perjudiciales, las personas que poseen esta aptitud:

- Manejan bien los sentimientos impulsivos y las emociones perturbadoras.
- Se mantienen compuestas, positivas e imperturbables aun en momentos difíciles.
- Piensan con claridad y no pierden la concentración cuando son sometidas a presión.

**Contabilidad y escrupulosidad:** Goleman (2016), la credibilidad surge de la integridad. Las estrellas saben que la confiabilidad en el trabajo equivale a hacer que la gente conozca nuestros valores, principios, intención y sentimientos, y a respetarlos en la manera de actuar, son sinceros para reconocer sus propios errores y saben confrontar cuando otros se equivocan. La escrupulosidad (ser puntual, meticuloso en el trabajo, disciplinado y responsable) son características del empleado modelo, la persona que hace funcionar las cosas como el precio. Respetan las normas, ayudan y se interesan por las personas con quienes trabajan (p. 81).

Fischman (2013), menciona que la contabilidad empresarial nos entrega la información que permite tomar decisiones para el desarrollo y crecimiento económico de la organización. De la misma forma, la contabilidad de la vida nos ayuda a tomar decisiones para el crecimiento y desarrollo personal. El problema es que muy pocas personas llevan esta última contabilidad.

**Mantener la integridad y ser responsable del desempeño personal**, las personas con esta aptitud de ser confiables:

- Actúan éticamente y están por encima de todo reproche.
- Inspiran confianza por ser confiables y auténticas.
- Admiten sus propios errores y enfrentan a otros con sus actos faltas de ética.
- Defienden las posturas que responden a sus principios, aunque no sean aceptadas en cuanto a escrupulosidad.
- Cumplen con los compromisos y las promesas.
- Se hacen responsables de satisfacer los objetivos.
- Son organizados y cuidadosos en el trabajo.

**Innovación y adaptabilidad:** Goleman (2016), la adaptabilidad requiere de flexibilidad para tomar en cuenta las múltiples perspectivas de determinada situación. Esta flexibilidad depende, a su vez, de la fortaleza emocional: la capacidad de sentirse a gusto con la ambigüedad y mantener la calma frente a lo inesperado. Otra aptitud que sirve de apoyo a la adaptabilidad es la confianza en uno mismo, sobre todo la seguridad que nos permite adaptar rápidamente nuestras reacciones y hasta descartarlo todo sin reservas cuando cambia la realidad. Esa disposición al cambio que tipifica la adaptabilidad vincula esta aptitud con otra cada vez más apreciada en estos tiempos turbulentos (p. 87).

La innovación es a la vez cognitivo y emocional. Concebir una idea creativa es un acto cognitivo, pero detectar su valor, nutrirla y llevarla a cabo requiere aptitudes emocionales tales como la confianza en uno mismo, la iniciativa, la tenacidad y la

capacidad de persuadir. Y desde el principio al fin, la creatividad exige una variedad de aptitudes de autorregulación, para superar las restricciones internas que plantean las mismas emociones (p. 88).

Chiavenato (2014), el cambio produce transformaciones que conducen a la innovación. (De latín innovatio = idea, método u objeto que se diferencia totalmente de los patrones actuales) es un invento convertido en consumo, una solución diferente, mejor o algo valioso que no tiene nada que ver con algo que ya existe (p. 429).

Estar abierto a ideas y enfoques novedosos, y ser flexible para reaccionar ante los cambios: las personas con esta aptitud, en cuanto a la innovación.

- Buscan ideas nuevas de muchas fuentes distintas.
- Hallan soluciones originales para los problemas.
- Generan ideas nuevas.
- Adoptan perspectivas novedosas y aceptan riesgos en cuanto a la adaptabilidad.
- Manejan con desenvoltura exigencias múltiples, prioridades cambiantes y mudanzas rápidas.
- Adaptan sus reacciones y tácticas a las circunstancias mutantes.
- Son flexibles en su visión de los hechos.

## **Motivación**

Según Goleman (2016), Utilizar nuestras preferencias más profundas para orientarnos y avanzar hacia los objetivos, para tomar iniciativas y ser muy efectivos y para preservar frente a los contra tiempos y las frustraciones (p. 243).

Perret (2016), la motivación, hasta cierto punto, es medible, ya que es posible cuantificar la cantidad y calidad de recursos que una persona está dispuesta a sacrificar con tal de obtener un objetivo (p.17).

Chiavenato (2011), menciona que es difícil comprender el comportamiento de las personas sin tener un mínimo conocimiento de lo que lo motiva. No es fácil definir exactamente el concepto de motivación, pues se utiliza en sentidos diversos. De manera general, motivo es todo lo que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una tendencia concreta, a un comportamiento específico (p.41).

**Afán de triunfar:** Según Goleman (2016), el éxito exige este afán de triunfo. Los estudios que comparan a las estrellas de los niveles ejecutivos con el promedio revelan que las estrellas presentan las siguientes señales de la aptitud para el logro: discuten y aceptan más riesgos calculados; fomentan y apoyan las innovaciones emprendedoras y fijan objetivos desafiantes para sus empleados; brindan apoyo a las ideas emprendedoras ajenas. Las necesidades de logro es la aptitud individual que más distingue a los ejecutivos estelares de los comunes (p. 98).

**El afán orientador de mejora o responder a una norma de excelencia.**

- Se orienta hacia los resultados, con un gran afán de alcanzar objetivos y requisitos.
- Se fijan metas difíciles y aceptan riesgos calculados.
- Buscan información para reducir la incertidumbre y hablar la manera de desempeñarse mejor.
- Aprenden a mejorar su desempeño.

**Compromiso:** Goleman (2016), la esencia del compromiso es unificar los propios objetivos con los de la organización. El compromiso es emocional. Sentimos un fuerte apego a las metas de nuestro grupo cuando resuenan fuertemente al compás de las nuestras. Quienes valoran el objetivo de una organización y lo adoptan, no sólo están dispuestos a hacer por ella un esfuerzo supremo sino a efectuar sacrificios personales cuando sea necesario. Son los que deciden trabajar hasta

entrada la noche o durante un fin de semana, a fin de terminar un proyecto a tiempo (p. 101).

**Alinearse con los objetivos de un grupo u organización: las personas dotadas de esta aptitud.**

- Están dispuestos hacer sacrificios para lograr un objetivo general.
- Encuentran una sensación de ser útiles en la misión general.
- Utilizan los valores nucleares del grupo para tomar decisiones y clarificar sus alternativas.
- Buscan activamente oportunidades para cumplir con la misión del grupo.

**Iniciativa y optimismo:** Goleman (2016), la iniciativa suele manifestarse así, haciendo que alguien sea llamativamente emprendedor. (p. 104).

Una visión optimista puede obtener mejores resultados. La esperanza es crucial cuando se asume una tarea difícil; las expectativas positivas suelen resultar sumamente benéficas en los trabajadores más difíciles, en los que el optimismo puede ser una estrategia laboral pragmática. (p. 108).

**Exhibir pro actividad y persistencia:** las personas dotadas de esta actitud en cuanto a iniciativa.

- Están dispuestas a provechar cualquier oportunidad.
- Van tras el objetivo más allá de lo que se requiere o se espera de ellas.
- Prescinden de la burocracia y fuerzan las reglas, cuando es necesario para cumplir con el trabajo.
- Movilizan a los demás mediante emprendimiento y esfuerzos inusuales en cuanto al optimismo.
- Persisten en ir tras la meta pese a los obstáculos y contratiempos.
- No operan por miedo al fracaso., si no por esperanza de éxito.

- Consideran que los contratiempos se deben a circunstancias manejables antes que a fallas personales.

### **Empatía**

Goleman (2016), percibir lo que otros sienten sin decirlo es la esencia de la empatía. Rara vez el otro nos dirá con palabras lo que experimenta; en cambio, nos lo revela por su tono de voz, su expresión facial y otras maneras no verbales. La capacidad de percibir esas comunicaciones sutiles nace de aptitudes más básicas, sobre todo el conocimiento de uno mismo y del autodomínio. Si no podemos percibir nuestros propios sentimientos nos veremos irremediamente fuera de contacto con los estados de ánimo ajenos. La empatía requiere, cuanto menos, saber interpretar las emociones ajenas; en un plan más elevado, incluye percibir las preocupaciones o los sentimientos del otro y responder a ellos. En el nivel más alto, la empatía significa comprender los problemas e intereses que subyacen bajo los sentimientos del otro (p. 113).

**Comprender a los demás:** Goleman (2016), percibir los sentimientos y perspectivas ajenos, e interesarse activamente por sus preocupaciones. El arte de escuchar bien, profundamente, significa ir más allá de lo que se dice: hacer preguntas y repetir con palabras propias lo que se ha oído, a fin de asegurarse de haber entendido bien. Eso es escuchar “activamente” (p. 117).

**Percibir los sentimientos y perspectivas ajenas, e interesarse activamente por sus preocupaciones. Las personas dotadas de esta aptitud:**

- Están atentas a las pistas emocionales y saben escuchar.
- Muestran sensibilidad hacia los puntos de vista de los otros y los comprenden.
- Brindan ayuda basada en la comprensión de las necesidades y sentimientos de los demás.

**Ayudar a los demás a desarrollarse:** Goleman (2016), La base del éxito, en la instrucción laboral, es una relación abierta y confiada. En un nivel de desarrollo

más elevado, el instructor o mentor asigna una tarea que brindará a la persona el entrenamiento, la experiencia o el desafío que necesita. Esto se puede hacer delegando responsabilidades o poniendo al otro a cargo de un proyecto que requieran nuevas habilidades. Para hacerlo bien se requiere ser sensibles a la disposición de la persona a quien se prepara: si la asignación es demasiado fácil, se aprenderá poco; si es demasiado difícil, esa persona puede experimentar un retroceso. La habilidad está en organizar experiencias de “elongación” efectivas, que aumentan la capacidad y la confianza.

**Percibir las necesidades de desarrollo de los demás y fomentar su capacidad**

- Reconocen y recompensan las virtudes, los logros y el proceso.
- Ofrecen críticas constructivas e identifican los puntos que el otro debe manejar.
- Asesoran, brindan consejos oportunos y asignan tareas que fortalezcan y alienten las habilidades del otro.

**Orientación hacia el servicio:** Goleman (2016), para brillar en el servicio debemos vigilar la satisfacción de los clientes; en vez de esperar las quejas, debemos ofrecer gratuitamente la información que pueda resultar útil, sin que el gesto esté motivado por intereses egoístas. Esto tiende las bases para establecer una relación de confianza, en la que el cliente o compañero de trabajo experimentará un efecto positivo y comenzará a ver en nosotros una fuente confiable de informaciones útiles; eso nos pone por encima de la simple relación entre comprador y vendedor. La nueva orientación, que hace de las necesidades del cliente el centro de la relación, va de la mano de un tono emocional amistoso. Esto es crucial para manejar a clientes disgustados (p. 126).

**Prever, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente:** las personas dotadas de esta aptitud.

- Entienden las necesidades de los clientes y las ponen en correspondencia con servicios o productos adecuados a ellas.

- Buscan maneras de aumentar la satisfacción de los clientes y su fidelidad
- Ofrecen de buen grado asistencia adecuada.
- Comprenden el punto de vista del cliente, y actúan como asesores de confianza.

**Aprovechar la diversidad:** Goleman (2016), considera lo que falta en muchos programas de diversidad es aprovechar la diversidad para que los participantes aprendan a mejorar su trabajo. Está muy bien hacer que personas de diversos orígenes se sientan bienvenidos en el lugar del trabajo, pero podemos ir más allá: podemos aprovechar la diversidad para mejorar el desempeño de todos. Más allá de la tolerancia cero para la tolerancia, la capacidad de aprovechar la diversidad, gira entorno a tres habilidades: llevarse bien con personas diferentes, apreciar la manera inigualable de operar de los otros y utilizar cualquier oportunidad comercial que estos enfoques únicos puedan ofrecer (p. 130).

**Cultivar las oportunidades a través de personas diversas:** las personas dotadas de esta aptitud.

- Respetan a gentes de orígenes diversos y se llevan bien con todos.
- Entienden los puntos de vista diversos y son sensibles a las diferencias grupales.
- Ven en la diversidad una oportunidad de crear un medio donde las personas de diversos orígenes puedan prosperar.
- Se enfrentan a los prejuicios y a la intolerancia.

**Conciencia Política:** Goleman (2016), la capacidad para interpretar la realidad política es vital para construir esas coaliciones y redes entre bastidores que permiten a alguien ejercer influencia, cualquiera sea su papel profesional. Las personas de desempeño mediocre carecen de esa habilidad social, por lo que revelan un nivel preocupantemente bajo la sabiduría política (p. 131).

- Interpretar las corrientes sociales y políticas: las personas dotadas de esta aptitud.



- Saben leer con precisión las relaciones clave de poder.
- Detectan las redes sociales cruciales.
- Entienden las fuerzas que dan forma a las visiones y acciones de los clientes o competidores.
- Leen con precisión la realidad externa y la realidad de la organización.

### **Habilidades sociales**

Goleman (2016), refiere que manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales; interactuar sin dificultad; utilizar estas habilidades para persuadir y dirigir, negociar y resolver disputas, para la cooperación y el trabajo en equipo (p.243).

Roca (2014), son una de serie de conductas observables, pero también de pensamientos y emociones, que nos ayudan a mantener relaciones interpersonales satisfactorias, ya procurar que los demás respeten nuestros derechos y no nos impidan lograr nuestros objetivos. Las personas socialmente hábiles buscan su propio interés, pero también tienen en cuenta los intereses y sentimientos de los demás, y cuando entran en conflicto trata de encontrar, en lo posible, sociales satisfactorias para ambas partes (p, 11).

**Influencia:** Goleman (2016), la empatía es crucial para ejercer influencia: resulta imposible causar en los otros un efecto positivo sin percibir primero lo que sienten y entender su postura. Las personas ineptas para las interacciones sociales son muy deficientes en influencia. El primer paso para influir es fortalecer el entendimiento (p. 139).

Implementar tácticas de persuasión efectivas: las personas dotadas de esta aptitud:

- Son hábiles para convencer a la gente.
- Ajustan sus presentaciones para agradar a los oyentes.
- Usan estrategias complejas, como la influencia indirecta, para lograr consenso y apoyo.

- Recurren a puestas en escenas dramáticas, para establecer con claridad su punto de vista.

**Comunicación:** Según Goleman (2016) señala que escuchar abiertamente y transmitir mensajes convincentes las personas dotadas de esta aptitud (p. 142).

- Son efectivas en el intercambio, registrando las pistas emocionales para afinar su mensaje.
- Enfrentan directamente los asuntos difíciles.
- Saben escuchar, buscan el entendimiento mutuo y comparten información de buen grado.
- Fomentan la comunicación abierta y son tan respetivas de las malas noticias como de las buenas.

Chiavenato (2014), manifiesta que la comunicación es el intercambio de información entre personas. Significa divulgar un mensaje o una información.

Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y de la organización social (p, 94)

Según Chiavenato (2011), menciona que las personas no viven aisladas y tampoco son autosuficientes, si no que se relacionan continuamente con otras o con su ambiente por medio de la comunicación. Está se define como la transferencia de información o de significado de una persona otra. Dicho de otra forma, es el proceso por el cual se transmite información y significados de una persona a otra. Así mismo, es la manera de relacionarse con otras personas a través de ideas, hechos y valores. La comunicación es el proceso que une a las personas para compartir sentimientos y conocimientos, y que comprende transacciones entre ellas (p. 50).

**Manejo de conflictos:** Goleman (2016), en cierto sentido, se puede decir que negociar es resolver problemas de común acuerdo, puesto que el conflicto

corresponde a ambas partes. El motivo del ejercicio es, desde luego, que cada bando tiene sus propios intereses y perspectivas en conflicto, por lo que desea que el otro capitule a sus deseos. Pero el acto mismo de avenirse a la negociación equivale a reconocer que el problema es compartirlo y que pueda haber una solución mutuamente satisfactoria (p.145).

- Negociar y resolver desacuerdos: las personas dotadas de esta aptitud.
- Manejan con diplomacia y tacto situaciones tensas y personas difíciles
- Detectan los potenciales conflictos, ponen al descubierto los desacuerdos y ayudan a reducirlos.
- Alientan el debate y la discusión franca.
- Orquestan soluciones que benefician a todos.

**Liderazgo:** Según Goleman (2016), es la capacidad de los líderes de convencer así gira en parte sobre el modo en que fluyen las emociones dentro del grupo. Ya hemos visto que se extienden a partir del miembro más expresivo. Pero en los líderes se amplifica esta facultad de transmitir emociones, puesto que es a quien más miran los otros. Esta atención aumenta el impacto de su estado anímico en el grupo; un leve cambio en la expresión facial o en tono de voz de una figura poderosa puede tener más impacto que una dramática exhibición de sentimientos en alguien de menos poder (p.150).

Chiavenato (2014), menciona que el liderazgo es necesario en todos los tipos de organización humana, ya sea en las empresas o en cada una de sus áreas. Es esencial en todas las funciones de la administración, porque el administrador debe conocer la motivación humana y saber conducir a las personas, es decir, liderar. Para los humanistas el liderazgo se puede ver de diferentes ángulos (p, 89).

- Inspirar y guiar a individuos o grupos. Personas dotadas de esta aptitud:
- Articulan y despiertan entusiasmo en pos de una visión y una misión compartidas.

- Se ponen a la vanguardia cuando es necesario, cualquiera sea su cargo.
- Orientan el desempeño de otros, haciéndoles asumir su responsabilidad.
- Guían mediante el ejemplo.

**Catalizador de cambio:** Goleman (2016), en la actualidad las organizaciones reorganizan, despojan se funden, adquiere, arrasan con las jerarquías, se universalizan. En la década de los noventa, la aceleración del cambio ha puesto en ascenso la capacidad de liderarlo. En estudios anteriores, efectuados en los años setenta y ochenta, ser catalizador de cambio no era algo muy apreciado. Pero a medida que nos acercamos al nuevo milenio cada vez son más las compañías que buscan gente capaz de liderar la mutación (p. 156).

Iniciar o manejar los cambios. Las personas dotadas de esta aptitud:

- Reconocen la necesidad de efectuar cambios y retirar obstáculos.
- Desafían el status que para reconocer la necesidad del cambio.
- Son paladines del cambio y reclutan a otros para efectuarlo.
- Sirven de modelo para el cambio que se espera de otros.

**Crear lazos:** Goleman (2016), las personas que operan bien una red de trabajo tienen también una inmensa ventaja en cuanto a tiempo, con respecto a quienes deben buscar respuestas por medio de fuentes de información más amplias y generales (p. 165).

- Alimentar las relaciones instrumentales. Personas dotadas de esta aptitud.
- Cultivan y mantienen redes informales de trabajo extensas.
- Buscan relaciones que benefician a todas las partes.
- Construyen lazos efectivos y se mantienen conectadas con los otros.
- Hacen y mantienen amistades personales entre los compañeros de trabajo.

**Colaboración y cooperación:** Trabajar con otros para alcanzar objetivos compartidos: las personas dotadas de esta aptitud.

Equilibran el acento puesto en la tarea con la atención que brindan a las relaciones personales.

- Colaboran, compartiendo planes, información y recursos.
- Mantener un clima amigable y cooperativo.
- Descubren y alimentan las oportunidades de colaborar.

**Capacidades de equipo:** Goleman (2016), los miembros de esos equipos tienden a compartir un mismo patrón motivador. Son competitivos y justos cuando se trata de asignar a cada uno la tarea que más se adecúa a su talento. Tienen una fuerte necesidad de afiliación que los torna más armoniosos, más capaces de manejar los conflictos y ofrecerse mutuo apoyo (p. 173).

Crear sinergia para trabajar en pos de las metas colectivas.

Son un modelo de las cualidades de equipo: respeto, colaboración y disposición a ayudar.

- Impulsan a todos los miembros hacia una participación activa y entusiasta
- Fortalecen la identidad de equipo, el espíritu de cuerpo y el compromiso.
- Protegen al grupo y a su reputación; comparten los méritos.

### 1.1.2.2 Desempeño Laboral

#### Conceptos Básicos

#### Desempeño laboral

Robbins y Coulter, (2013) definen el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Según Chiavenato (2011) el desempeño en un puesto, es el comportamiento de la persona que lo ocupa. La cual varía de una persona a otra y depende de innumerables

factores condicionantes. Y a su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y las capacidades personales. El desempeño laboral es el grado en que el talento humano lleva a cabo las actividades y tareas de la organización de acuerdo a ciertos criterios, estándares, pautas de acción o logra resultados de acuerdo a los planes establecidos. Al respecto Bohlander, Snell, y Sherman (2001) menciona: “Combinación específica de prácticas de RR.HH., estructuras y procesos de trabajo que aumentan al máximo el conocimiento, la habilidad, el compromiso y flexibilidad de los empleados” (p. 104).

Además Schermerhorn (2006), añade que el desempeño laboral es la cantidad y la calidad de las tareas realizadas por un individuo o un grupo de ellos en el trabajo. Y que es una piedra angular de la productividad, debido a que contribuye al logro de los objetivos organizacionales. De hecho, en más y más organizaciones se aplica un criterio de valor agregado para evaluar el mérito de los puestos y/o de sus titulares.

### **Objetivos de la evaluación del desempeño**

Chiavenato (2007), ha dado lugar a innumerables demostraciones a favor y otras verdaderamente en contra. Sin embargo, poco se ha hecho para comprobar, de forma real y metódica, cuáles son sus efectos. Con el supuesto que la selección de recursos humanos es una especie de control de calidad en la recepción de la materia prima, habrá quien diga que la evaluación del desempeño es una especie de inspección de calidad en la línea de montaje (p. 247).

### **Evaluación de Desempeño laboral**

Ayala (2016), la evaluación del desempeño de los colaboradores, indicará si la selección y el entrenamiento han sido adecuados mediante las actividades de las personas en sus tareas, sirve de control y se utiliza para conceder ascensos, premios, incentivos, detectar los mejores elementos y recompensas, jugando esta detección un papel vital en el desarrollo y crecimiento de la organización, identificar personas de poca eficiencia, para entrenarlos mejor o cambiarlos de puesto. (p.412).

Según Pérez y Ayala (2012), la evaluación de Desempeño: “Se debe entender aquella herramienta de Desarrollo de Recursos Humanos que permite comparar el rendimiento efectivo de una persona en un puesto versus el previsto para ese puesto en un periodo determinado” (p. 412).

Chiavenato (2011), la evaluación del desempeño es un concepto dinámico, porque las organizaciones siempre evalúan a los empleados, formal o informalmente, es una manera de conocer las fortalezas y debilidades de los colaboradores dentro de su área de trabajo, este es un proceso de supervisión, como también es un proceso de auto evaluación, lo que se pretende es que el sistema de Recursos humanos se fortalezca por medio de estas técnicas (p. 222).

Alles (2005), habla sobre el análisis del desempeño o de la gestión de una persona es un instrumento para dirigir y supervisar personal. Entre sus principales objetivos podemos señalar el desarrollo personal y profesional de colaboradores, de mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos.

### **Criterios de desempeño**

Dessler y Varela (2010), una vez definidos los elementos de competencia, éstas deben precisarse en términos de la calidad con que deben lograrse; las evidencias de que fueron obtenidos; el campo de aplicación, y los conocimientos requeridos. Estos son los componentes de la norma de competencia.

Al definir los criterios de desempeño, se alude al resultado esperado con el elemento de competencia y a un enunciado evaluativo de la calidad que ese resultado debe presentar. Se puede afirmar que los criterios de desempeño son una descripción de los requisitos de calidad para el resultado obtenido en el desempeño laboral; permiten establecer si el trabajador alcanza o no el resultado descrito en el elemento de competencia.

Los criterios de desempeño deben referirse, en lo posible, a los aspectos esenciales de la competencia. Deben, por tanto, expresar las características de los resultados, significativamente relacionados con el logro descrito en el elemento de competencia. Son la base para que evaluador juzgue si un trabajador es, o aún o no, competente; de este modo sustentan la elaboración del material de evaluación. Permite precisar acerca de lo que se hizo y la calidad con que realizado (p.134).

### **Ventajas de la evaluación de desempeño**

Ayala (2016), la aplicación de un sistema de evaluación del rendimiento del personal, en forma equitativa, ordenada y justa, permite: Ayudar al colaborador en su avance y desarrollo de su trabajo, proporcionar información a la gerencia, para la toma de decisiones, realizar las promociones y/o ascensos permite realizar las diversas acciones en materia de personal, como los traslados, colocaciones, reubicaciones, etc.

Establecer planes de capacitación y entrenamiento de acuerdo a necesidades, establecer mejores relaciones de coordinación y elevar la moral de los colaboradores.

### **Factores actitudinales**

Chiavenato (2007), “que el término disciplina significaba que las personas se conformaban a las reglas y normas establecidas por la organización, porque estas eran las adecuadas para alcanzar los objetivos de la organización” (p. 359).

Chiavenato (2007), la actitud cooperativa describe que la organización debe compartir la toma de decisiones y el control de las actividades con los empleados a efecto de que estos cooperen (p. 357).

Dessler y Varela (2011), responsabilidad todos los miembros se sienten responsables del resultado del desempeño (p. 221).

Chiavenato (2007), la habilidad es la capacidad actual de la persona en determinada actividad o comportamiento. La habilidad se adquiere a partir de una aptitud pre existente mediante la práctica o el ejercicio (p.185).



Chiavenato (2007), flexibilidad todos los miembros quieren modificar y mejorar el desempeño (p. 221).

Chiavenato (2007), presentación personal considere la impresión que la presentación personal del empleado produce en otros, su forma de vestir, su arreglo personal, su cabello, su barba, etc. (p. 252).

Chiavenato (2007), Concentración los miembros están dedicados a alcanzar las expectativas del trabajo (p, 221).

Chiavenato (2007), creatividad todos los talentos e ideas se realizan en beneficio del equipo (p. 221).

Chiavenato (2007), realización son las pruebas que se aplican por medio de la realización de un trabajo o tarea, de manera uniforme y en determinado tiempo, como prueba de mecanografía, captura de datos, de diseños de conducción de un vehículo o elaboración de una pieza (p. 202).

### **Factores operativos**

Chiavenato (2007), conocimiento es la mezcla de experiencia acumulada, de valores, información contextual y discernimiento que tiene una persona y que le proporciona una estructura para evaluar e incorporar nuevas experiencias e información. El conocimiento está en la mente de las personas. Éstas transforman la información en conocimiento al hacer comparaciones, analizar las consecuencias, buscar las conexiones y conversar con otras personas sobre la información recibida (p. 408).

Chiavenato (2007), calidad evaluó la exactitud, la frecuencia de errores, la presentación, el orden y el esmero que caracterizan el servicio del empleado (p. 252).

Chiavenato (2007), producción representa la capacidad de producir las salidas organizacionales en cantidad y calidad. Está relacionada con los productos que consumen los clientes de la organización y no influye consideración alguna a cerca de eficiencia desde el punto de vista de clientes, satisfacción de necesidades de la sociedad, alivio de paciente, graduación de estudiantes (p. 35)

Chiavenato (2007), rapidez todos los miembros actúan rápidamente ante los problemas y oportunidades (p.221).

Chiavenato (2007), trabajo en equipo asume la responsabilidad de evaluar el desempeño de sus participantes y de definir sus objetivos y metas (p.245).

Fischman (2013), trabajo en equipo cuando las personas tienen un equilibrio, controlan su ego, enfrentan la vida con desapego y son responsables, están listas para trabajar en equipo. Hoy en día, las empresas en todo el mundo invierten mucho dinero capacitando a los equipos de trabajo. El problema es que primero deberían invertir capacitando a las personas. Un riesgo e trabajar en equipo es tener miedo a pensar diferente a como lo hace el grupo. Es tener el paradigma equivocado de que el no estar de acuerdo causa desunión, cuando es justamente lo contrario: pensar diferente enriquece al equipo y lo ayuda a tomar mejores decisiones. Una comunicación abierta y sincera crea un ambiente que favorece la expresión de diferentes puntos de vista (p. 99)

### **La eficiencia y eficacia como producto del desempeño laboral**

Chiavenato (2011), la eficiencia y eficacia ayuda a medir si la organización está siguiendo el horizonte hacia donde deben ir, cumpliendo sus metas y objetivos, utilizando los recursos de manera oportuna y adecuadamente. De acuerdo con este enfoque, ser sólo eficiente no sirve de nada, ya que al luchar únicamente por sus intereses el individuo será evaluado de manera negativa por la organización y tendrá sus días contados. Por el contrario, el individuo que sólo es eficaz produce resultados para la organización a costa de sus intereses personales, sacrificando familia y

compromisos sociales. Es necesario ser eficaz para proporcionarle resultados a la organización y eficiente para progresar (p. 207).

### **Método de evaluación del desempeño mediante escalas gráficas**

Chiavenato (2011), es el método de evaluación más empleado y divulgado; asimismo, el más simple. Su aplicación requiere tener sumo cuidado a fin de neutralizar la subjetividad y los prejuicios del evaluador, los cuales pueden interferir en los resultados (p. 2017)

Chiavenato (2011), el método de evaluación del desempeño mediante escalas gráficas mide el desempeño de las personas empleando factores previamente definidos y graduados. De este modo, utiliza un cuestionario de doble entrada, en el cual las líneas horizontales representan los factores de evaluación del desempeño, mientras que las columnas verticales representan los grados de variación de esos factores. Éstos son seleccionados y escogidos previamente a efecto de definir las cualidades que se pretende evaluar en el caso de cada persona o puesto de trabajo. Cada factor es definido mediante una descripción sumaria, simple y objetiva. Cuanto mejor sea esa descripción, tanto mayor será la precisión del factor. Cada uno es dimensionado a efecto de que retrate desde un desempeño débil o insatisfactorio hasta uno óptimo o excelente. (p.207).

Entre estos dos extremos existen tres alternativas:

**1. Escalas gráficas continuas:** son escalas en las cuales sólo se definen los dos puntos extremos y la evaluación del desempeño se puede situar en un punto cualquiera de la línea que los une. En este caso, se establece un límite mínimo y un límite máximo para la variación del factor evaluado. La evaluación se puede ubicar en un punto cualquiera de esa banda de variación (p.208).

**2. Escalas gráficas semi continuas:** “El tratamiento es idéntico al de las escalas continuas, pero con la diferencia de que, entre los puntos extremos de la escala

(límite mínimo y máximo), se incluyen puntos intermedios definidos para facilitar la evaluación” (p. 208).

**3. Escalas gráficas discontinuas:** “son escalas en las cuales la posición de sus marcas se ha establecido y descrito previamente, el evaluador tendrá que escoger una de ellas para valorar el desempeño del evaluado (p.208).

Alles (2005), cada característica por evaluar se representa mediante una escala en que el evaluador indica hasta qué grado el empleado posee esas características (p, 32)

- 1. Métodos de escalas mixtas:** es una modificación del método de escala básica. En lugar de evaluar las características con una escala se le dan al evaluador tres descripciones específicas de cada característica: superior, promedio e inferior.
- 2. Método de distribución forzada:** exige que el evaluador elija entre varias declaraciones, a menudo puestas en forma de pares, que parecen igualmente favorables y desfavorables. De todos modos es algo en desuso.
- 3. Métodos de formas narrativas:** se requiere que el evaluador prepare un ensayo que describa al empleado que evalúa con mayor precisión posible.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Formulación del problema general**

¿Qué relación existe entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño laboral de los colaboradores en la Empresa MEDISALUD GROUP SRL Cajamarca, 2019?

### **1.2.2 Formulación de los problemas específicos**

¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional en la dimensión de autoconocimiento y el Desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Medisalud Group SRL Cajamarca, 2019?

¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional en la dimensión de autorregulación y el Desempeño laboral en la empresa Medisalud Group SRL Cajamarca, 2019?

¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional en la dimensión de la motivación y el Desempeño laboral en la empresa Medisalud Group SRL Cajamarca, 2019?

¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional en la dimensión de la empatía y el Desempeño laboral en la empresa Medisalud Group SRL Cajamarca, 2019?

¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional en la dimensión de las habilidades sociales y el Desempeño laboral en la empresa Medisalud Group SRL Cajamarca, 2019?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación existente de la Inteligencia Emocional y el Desempeño laboral de los colaboradores en la Empresa MEDISALUD GROUP SRL Cajamarca, 2019.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación existente entre la inteligencia emocional en la dimensión de autoconocimiento y el Desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Medisalud Group SRL Cajamarca, 2019.

Determinar la relación existente entre la inteligencia emocional en la dimensión de autorregulación y el Desempeño laboral en la empresa Medisalud Group SRL Cajamarca, 2019.

Determinar la relación existente entre la inteligencia emocional en la dimensión de la motivación y el Desempeño laboral en la empresa Medisalud Group SRL Cajamarca, 2019.

Determinar la relación existente entre la inteligencia emocional en la dimensión de la empatía y el Desempeño laboral en la empresa Medisalud Group SRL Cajamarca, 2019.

Determinar la relación existente entre la inteligencia emocional en la dimensión de las habilidades sociales y el Desempeño laboral en la empresa Medisalud Group SRL Cajamarca, 2019.

## **1.4. Hipótesis**

### **1.4.1. Hipótesis general**

Existe una relación directa entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño laboral de los colaboradores en la Empresa MEDISALUD GROUP SRL Cajamarca, 2019.

### **1.4.2. Hipótesis específicas**

Existe una relación directa entre la inteligencia emocional en la dimensión de autoconocimiento y el Desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Medisalud Group SRL Cajamarca, 2019.

Existe una relación directa entre la inteligencia emocional en la dimensión de autorregulación y el Desempeño laboral en la empresa Medisalud Group SRL Cajamarca, 2019.

Existe una relación directa entre la inteligencia emocional en la dimensión de la motivación y el Desempeño laboral en la empresa Medisalud Group SRL Cajamarca, 2019.

Existe una relación directa entre la inteligencia emocional en la dimensión de la empatía y el Desempeño laboral en la empresa Medisalud Group SRL Cajamarca, 2019.

Existe una relación directa entre la inteligencia emocional en la dimensión de las habilidades sociales y el Desempeño laboral en la empresa Medisalud Group SRL Cajamarca, 2019.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

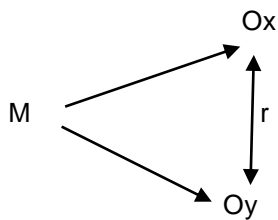
### 2.1. Tipo de investigación

La tesis es una investigación aplicada, puesto que usa el conocimiento elaborado para un caso concreto; a su vez es no experimental, dado que no se ha tenido manipulación de variables, es transversal, puesto que el estudio ha sido realizado en un solo momento en el tiempo, el cual ha sido el año 2019. Teniendo como propósito describir variables (Inteligencia emocional y desempeño laboral) para analizar de manera conjunta y obtener la relación de las mismas, para una población (Hernández ,2010).

### 2.2. Diseño de Investigación

Según (Hernández, 2010) la investigación es de diseño correlacional, debido a que se ha investigado que tipo de relación tienen las variables en estudio.

A continuación, se presenta el esquema de investigación:



Donde:

M: Muestra (Colaboradores de la Empresa Medisalud Group SRL 2019)

Ox: Inteligencia Emocional

Oy: Desempeño Laboral

r : Relación entre variables

### 2.3. Variables de Estudio

**Variable 1:** Inteligencia emocional

**Variable 2:** Desempeño laboral

### 2.4. Población y muestra

La población de estudio está constituida por 30 colaboradores de la empresa Medisalud Group SRL Cajamarca, en el año 2019. El tamaño de muestra es igual a la cantidad de la población de estudio por

ser esta pequeña. Por lo tanto, no se ha necesitado sacar una muestra representativa de la población, lo cual es un censo. Para ello utilizamos como técnica de muestreo no probabilístico.

## **2.5. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

Método: se empleó el método hipotético deductivo, puesto que se planteó la hipótesis de investigación, y mediante la deducción, por medio de variables, dimensiones, se logró verificar su validez.

Técnicas: Se utilizó el censo como técnica de recolección de datos, el objetivo fue conocer la opinión de los colaboradores sobre la relación de Inteligencia Emocional con el Desempeño laboral.

Instrumentos: se utilizó la recolección de datos a la hoja censal, la misma que contiene 40 preguntas que fueron encuestados a los colaboradores de la empresa Medisalud Group SRL. Cajamarca 2019.

Procesamiento y recolección de datos: se obtuvo la información, se procedió a ingresar la información el programa estadístico SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versión 23; y R de Pearson. Se aplicó el alpha de cronbach, teniendo un valor 0.917 y fue validado el instrumento por juicio de expertos.

## **2.6. Procedimiento**

Se realizó el análisis descriptivo en lo que se refiere al procesamiento de datos, fue posible realizarlo por medio del uso estadístico, de manera más precisa se empleó el coeficiente de R de Pearson, en aras de conocer las relaciones existentes, según se plantearon los objetivos de investigación.

Para el análisis de datos se utilizó herramientas de estadística, SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versión 23; como el coeficiente de Pearson, para ver la relación que se tenía entre variables, y/o en concordancia con los objetivos de la tesis.

De acuerdo a la naturaleza de la investigación, los instrumentos son:

- Hoja censal

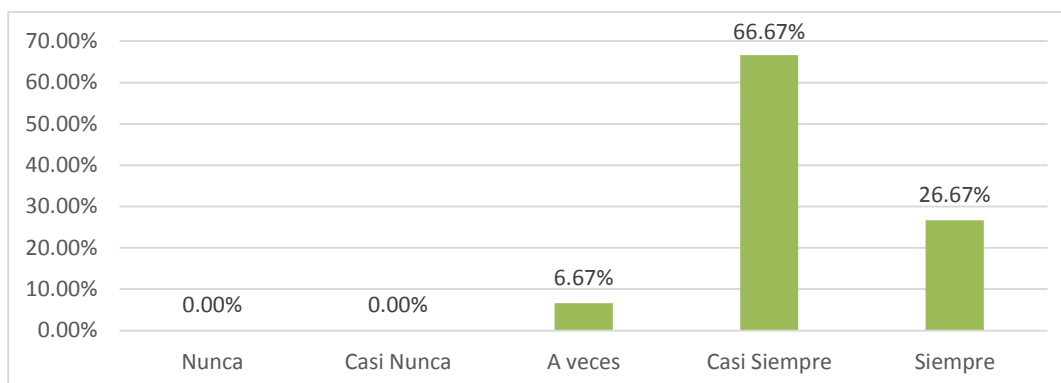


## CAPÍTULO III. RESULTADOS

Con la aplicación del censo, se llegaron a obtener los siguiente resultados:

En lo que se refiere a la Inteligencia Emocional se observa lo siguiente:

*Figura 2. Resultado de la Variable Inteligencia Emocional*

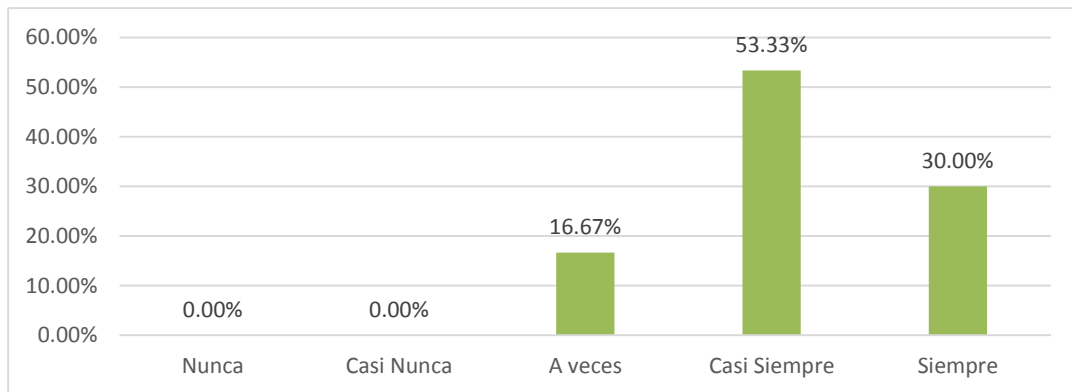


**Interpretación:** De 30 censados de la empresa Medisalud Group SRL el 93.34% de Casi Siempre y siempre presentan una Inteligencia Emocional alta, esto quiere decir que están aplicando el autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales para brindar un buen servicio; y el 6.67% a veces presentan una Inteligencia Emocional deficiente para su desempeño laboral, esto quiere decir que desconocen los factores actitudinales y factores operativos, de tal manera la administración debe seguir desarrollando la creatividad, conocimientos y trabajo en equipo dentro de la empresa.

Con la aplicación del censo, se llegaron a obtener los siguiente resultados:

En lo que se refiere a desempeño laboral se observa lo siguiente:

*Figura 3. Resultado de la Variable Desempeño Laboral*



**Interpretación:** De 30 censados de la empresa Medisalud Group SRL el 83.33% de Casi Siempre y siempre presentan un buen desempeño laboral; se demuestra que realizan sus funciones mediante la disciplina, responsabilidad, conocimiento y trabajo en equipo. El 16.67%. A veces tienen un desempeño laboral adecuado, se refleja que se debe fortalecer las dimensiones de factores actitudinales y operativos con la finalidad de tener mejoras en el desempeño de cada colaborador. Los resultados muestran que mayor inteligencia emocional mejor será el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa.

*Nivel de medición de las variables:* intervalos o razón.

*Interpretación:* el coeficiente  $r$  de Pearson puede variar de  $-1.00$  a  $+1.00$ , donde:

- $-1.00$  = *correlación negativa perfecta*. (“A mayor  $X$ , menor  $Y$ ”, de manera proporcional. Es decir, cada vez que  $X$  aumenta una unidad,  $Y$  disminuye siempre una cantidad constante.) Esto también se aplica “a menor  $X$ , mayor  $Y$ ”.
- $-0.90$  = Correlación negativa muy fuerte.
- $-0.75$  = Correlación negativa considerable.
- $-0.50$  = Correlación negativa media.
- $-0.25$  = Correlación negativa débil.
- $-0.10$  = Correlación negativa muy débil.
- $0.00$  = No existe correlación alguna entre las variables.
- $+0.10$  = Correlación positiva muy débil.
- $+0.25$  = Correlación positiva débil.
- $+0.50$  = Correlación positiva media.
- $+0.75$  = Correlación positiva considerable.
- $+0.90$  = Correlación positiva muy fuerte.
- $+1.00$  = *Correlación positiva perfecta*. (“A mayor  $X$ , mayor  $Y$ ” o “a menor  $X$ , menor  $Y$ ”, de manera proporcional. Cada vez que  $X$  aumenta,  $Y$  aumenta siempre una cantidad constante.)

El signo indica la dirección de la correlación (positiva o negativa); y el valor numérico, la magnitud de la correlación. Los principales programas computacionales de análisis estadístico reportan si el coeficiente es o no significativo de la siguiente manera:

$r =$	0.7831	(valor del coeficiente)
$s$ o $P =$	0.001	(significancia)
$N =$	625	(número de casos correlacionados)

Si  $s$  o  $P$  es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es *significativo* en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error). Si es menor a 0.01, el coeficiente es *significativo* al nivel de 0.01 (99% de confianza de que la correlación sea verdadera y 1% de probabilidad de error).

Fuente: Metodología de la investigación quinta edición Hernández (2010), p. 312)

#### 4.1 Resultados del objetivo general

El objetivo general, tuvo como propósito ver la relación que existe entre las dos variables.

*Tabla 1. Relación de la Variable Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral*

		Valor	Error estandarizado asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	.661	.094	4.666	,000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	.725	.114	5.574	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		30			

**Interpretación.** De 30 censados de la Empresa Medisalud Group SRL, tiene una capacidad de relación en Autoconocimiento, Autorregulación, Motivación, Empatía y Habilidades Sociales que le va permitir un buen desempeño laboral, En el coeficiente R de Pearson se observa las medidas simétricas obteniendo un valor de 0.661 que tiene una correlación positiva entre media y considerable, y significación aproximada 0.000, entre el Desempeño Laboral con la Inteligencia Emocional. Los resultados de ambas variables muestran que es importante para enfrentar de manera exitosa y proactiva las exigencias sin tener miedo en la toma de decisiones.

#### 4.2 Resultado de la dimensión autoconocimiento

La dimensión de autoconocimiento permite que el colaborador trabaje en un lugar agradable para crecer dentro de la empresa.

*Tabla 2. Correlación de Variable Inteligencia Emocional en su Dimensión Autoconocimiento.*

		Valor	Error estandarizado asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	.505	.117	3.093	,004 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	.509	.119	3.128	,004 <sup>c</sup>
N de casos válidos		30			

**Interpretación.** De 30 censados de la Empresa Medisalud Group SRL, tiene una capacidad de Autoconocimiento que va permitir manejar sus propias emociones relacionándose con el desempeño laboral. En el coeficiente R de Pearson se observa las medidas simétricas obteniendo un valor de 0.505 que tiene una correlación positiva media, y significación aproximada 0.004, entre el Desempeño Laboral y Autoconocimiento. Hacer deliberadamente que nuestras emociones trabajen en beneficio propio, de modo que nos ayuden a controlar nuestra conducta y pensamientos que influyen en el rendimiento.

### 4.3 Resultado de la dimensión autorregulación

La dimensión Autorregulación, permite que cada colaborador dirija sus pensamientos, emociones y conducta ante los demás.

*Tabla 3. Correlación de Variable Inteligencia Emocional en su dimensión Autorregulación*

		Valor	Error estandarizado asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	.603	.095	4.003	,000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	.649	.109	4.516	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		30			

**Interpretación.** De 30 censados de la Empresa Medisalud Group SRL, tiene una capacidad de Autorregulación que va facilitar las tareas encargadas con relación al desempeño laboral. En el coeficiente R de Pearson se observa las medidas simétricas obteniendo un valor de 0.603 que tiene una correlación positiva entre media y considerable, y significación aproximada 0.000, entre el Desempeño Laboral y Autorregulación. Se demuestra que se maneja adecuadamente las emociones, impulsos conflictivos, piensan con claridad y no pierden la concentración cuando son sometidos a actividades bajo presión.

#### 4.4 Resultado de la dimensión Motivación

La dimensión Motivación de los colaboradores, es la clave para obtener el éxito.

*Tabla 4. Correlación de Variable Inteligencia Emocional en su dimensión Motivación.*

		Valor	Error estandarizado asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada	
Intervalo por intervalo	R de Pearson	.640	.099	4.409	,000 <sup>c</sup>	
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	.650	.100	4.521	,000 <sup>c</sup>	
N de casos válidos		30				

**Interpretación.** De 30 censados de la Empresa Medisalud Group SRL, se evidencia la existencia de motivación que se relaciona con el desempeño laboral. En el coeficiente R de Pearson se observa las medidas simétricas obteniendo un valor de 0.640 que tiene una correlación positiva entre media y considerable, significación aproximada 0.000, entre el Desempeño Laboral y motivación. De acuerdo a los resultados los colaboradores muestran compromiso con los objetivos de la empresa, iniciativa y optimismo para persistir en ir tras las metas a pesar de los obstáculos y contratiempos.

#### 4.5 Resultado de la dimensión Empatía

La dimensión de empatía es muy importante dentro de la empresa porque es una capacidad humana por explorar y potenciar para aprender a entender a los demás.

Tabla 5. Correlación de Variable Inteligencia Emocional en su dimensión Empatía

		Valor	Error estandarizado asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	.452	.171	2.683	,012 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	.497	.187	3.030	,005 <sup>c</sup>
N de casos válidos		30			

**Interpretación.** De 30 censados de la Empresa Medisalud Group SRL, tiene empatía que está relacionado con el desempeño laboral. En el coeficiente R de Pearson se observa las medidas simétricas con un valor de 0.452 que tiene una correlación positiva media y significación aproximada 0.012, entre el Desempeño Laboral y Empatía. Los resultados muestran regular interés en ponerse en lugar del otra persona, está habilidad permite organizar experiencias efectivas que aumenten la capacidad de inteligencia emocional para aprender a percibir las preocupaciones y emociones de los clientes.

#### 4.6 Resultado de la dimensión Habilidades Sociales

La dimensión Habilidades sociales, son estrategias aprendidas que ayudan a relacionarnos con los demás de manera eficiente y eficaz.

Tabla 6. Correlación de Variable Inteligencia Emocional en su dimensión Habilidades Sociales

		Valor	Error estandarizado asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	.702	.088	5.221	,000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	.712	.102	5.361	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		30			

**Interpretación.** De 30 censados de la Empresa Medisalud Group SRL, se evidencia que tienen Habilidades Sociales relacionadas con el desempeño laboral. En el coeficiente R de Pearson se

observa las medidas simétricas obteniendo un valor de 0.702 que tiene una correlación positiva considerable, significación aproximada 0.000, entre el Desempeño Laboral y Habilidades Sociales. Se evidencia la habilidad de negociar y resolver desacuerdos en el momento preciso en beneficio de la empresa.



## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

La presente investigación determina la relación existente de Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral, donde se pudo constatar que los colaboradores de la empresa Medisalud Group SRL, mostraron una relación directa entre media y considerable, la inteligencia emocional es muy importante en las organizaciones dependiendo de la competitividad que se desarrolla a nivel mundial para obtener un buen desempeño laboral. Las empresas cuentan con colaboradores que aplican un nivel alto de inteligencia emocional diferenciándose de las demás organizaciones, según Hernández (2010), el mismo que indica la relación entre ambas variables.

En el objetivo general de los resultados de los 30 colaboradores encuestados tienen una capacidad de relación en Autoconocimiento, Autorregulación, Motivación, Empatía y Habilidades Sociales, que va permitir un buen desempeño laboral. En el intervalo R de Pearson en las medidas simétricas se obtiene 0.661, tiene correlación positiva entre media y considerable y una significación aproximada de 0.000, entre el desempeño laboral con la inteligencia emocional. Coincidiendo con los resultados de Terrazos (2017), su investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: Si existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas (UPE) Lima Oeste del Seguro Social de Salud – Es salud; habiéndose determinado un coeficiente de correlación, Rho de Spearman 0.711, lo que representan un nivel de correlación positiva media entre las dos variables.

Estos resultados guardan relación con los estudios realizados por Flores (2017), donde concluyó la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y las dimensiones desempeño laboral, encontrando relación entre la dimensión de relación interpersonales y la dimensión de factores actitudinales son las que poseen relevancia al tener valor de correlación y significancia de 0.720. Esto significa que posee una correlación directa, es decir, al aumentar el nivel de las relaciones interpersonales aumenta también los niveles de los factores actitudinales para estimular el buen desempeño laboral y teniendo una comunicación asertiva entre los colaboradores de la empresa.

Los resultados guardan relación con Goleman (2016), define el término inteligencia emocional que refiere la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones con los compañeros de trabajo. También describe aptitudes complementarias, pero distintas de la inteligencia académica las habilidades puramente cognitivas medidas por el coeficiente intelectual. En nuestro caso se determinó que dentro de la Inteligencia emocional tiene una capacidad de Autoconocimiento, en el intervalo R de Pearson en las medidas simétricas obtuvo un valor de 0.505 tiene una correlación positiva media y significación aproximada 0.004, entre el Desempeño Laboral y Autoconocimiento. Tiene una capacidad de Autorregulación, en el intervalo R de Pearson en las medidas simétricas obtuvo un valor de 0.603 tiene una correlación positiva media y significación aproximada 0.000, entre el Desempeño Laboral y Autorregulación.

Resultados similares se obtuvieron por Acuña (2017), de acuerdo a la presente investigación se concluye que la inteligencia emocional tiene relación significativa y directa con el desempeño laboral, según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016, habiendo encontrado en el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.666 y el nivel de significancia 0.000 representando según su tabla de valores un nivel de relación moderada entre sus dos variables. En nuestro caso la inteligencia emocional es parte de la Motivación, en el valor R de Pearson en las medidas simétricas se obtuvo un valor de 0.640 que tiene una correlación positiva media y significación aproximada 0.000, entre el Desempeño Laboral y Motivación.

Según Robbins y Coulter (2013), definen al desempeño laboral, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que el buen desempeño laboral es la Fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. En nuestro caso coincidimos que el desempeño laboral también depende de otros factores cómo: Clima organizacional, cultura organizacional, incentivos, capacitación y desarrollo, etc.

Los resultados obtenidos tienen relación con Chiavenato (2011), la evaluación del desempeño es un concepto dinámico, porque las organizaciones siempre evalúan a los empleados, formal o

informalmente, es una manera de conocer las fortalezas y debilidades de los colaboradores dentro de su área de trabajo, este es un proceso de supervisión, cómo también es un proceso de auto evaluación, lo que se pretende es que el sistema de Recursos humanos se fortalezca por medio de estas técnicas. De acuerdo a la investigación nos motiva a la creación de área de Recursos Humanos que permita evaluar el desempeño de cada colaborador y medir sus habilidades en las áreas asignadas. En nuestro caso de 30 colaboradores encuestados de la empresa Medisalud Group SRL el 83.33% de Casi Siempre y siempre presentan un buen desempeño laboral; 16.67%. A veces tienen un desempeño laboral adecuado.

De acuerdo a nuestra investigación Según Ayala (2016), la evaluación del desempeño de los colaboradores, indica si la selección y el entrenamiento han sido adecuados mediante las actividades de las personas en sus tareas, sirve de control y se utiliza para conceder ascensos, premios, incentivos, detectar los mejores elementos y recompensas, jugando esta detección un papel vital en el desarrollo y crecimiento de las organizaciones, identificar personas de poca eficiencia, para entrenarlos mejor o cambiarlos de puesto. De acuerdo con la investigación permite incentivar a los colaboradores de la empresa con la finalidad que demuestren sus habilidades en otras áreas para ascensos dentro de la empresa y sea mejor su desempeño laboral, capacitando al personal para mejorar sus factores actitudinales y operativos según Chiavenato (2011), también considera que depende de innumerables factores condicionantes como: comportamiento, habilidades y capacidades personales.

## 4.2 Conclusiones

La presente investigación se logró identificar que la inteligencia emocional que tiene como resultado el 93.34 % de 30 colaboradores siempre y casi siempre presentan un nivel de inteligencia emocional alto, es decir que los colaboradores de la Empresa Medisalud Group SRL, logra manejar sus emociones en el momento de manera positiva, y solo un 6.67% a veces mantienen un nivel de inteligencia emocional baja, demostrando una inadecuada atención al paciente; por lo tanto se debe considerar las capacitaciones frecuentes a los colaboradores para que se sientan seguros de sí mismos.

En el desempeño laboral se obtuvo como resultado el 83.33% casi siempre y siempre presentan un buen nivel de desempeño laboral, esto quiere decir que a mayor inteligencia emocional mejor es el desempeño laboral; y un 16.67% a veces demuestran un desempeño laboral adecuado, de tal manera que deberían poner en práctica los factores actitudinales y operativos para obtener resultados positivos en sus actividades.

Se evidenció la existencia de una relación entre la dimensión inteligencia emocional y la dimensión desempeño laboral, que tienen que conocer y manejar el Autoconocimiento, Autorregulación, Motivación, Empatía y Habilidades sociales; se obtuvo un R de Pearson igual a 0.660, que tiene una relación positiva entre media y considerable y una significación aproximada 0.000 entre las dos dimensiones.

La Inteligencia emocional tiene una capacidad de Autoconocimiento, en el valor R de Pearson en las medidas simétricas se obtuvo un valor de 0.505 y una correlación positiva media y significación aproximada 0.004, entre el Desempeño Laboral y Autoconocimiento, El tener confianza en sí mismo permite mejorar la toma de decisiones en las tareas programadas y un buen desempeño.

En cuanto a la Autorregulación, tiene una capacidad adecuada en el valor R de Pearson en las medidas simétricas se obtuvo un valor de 0.603 teniendo una correlación positiva media y significación aproximada 0.000, entre el Desempeño Laboral y Autorregulación. La habilidad de cada persona facilita la seguridad en las decisiones que se puedan presentar en cualquier momento.

Respecto a la relación de Motivación, en el valor R de Pearson en las medidas simétricas se obtuvo un valor de 0.640 tiene una correlación positiva media y significación aproximada 0.000, entre el Desempeño Laboral y Motivación, esto quiere decir, que falta incentivar, reconocer su trabajo de cada uno de los colaboradores para que sigan cumpliendo los objetivos de la empresa.

De acuerdo a la dimensión Empatía, en el valor R de Pearson en las medidas simétricas obtuvo un valor de 0.452 tiene una correlación positiva débil y significación aproximada 0.012, entre el Desempeño Laboral y Empatía. Es cierto que percibir lo que sienten los demás, es difícil y más aún en salud, porque ponerse en el lugar de paciente es difícil ya que acude con dolencias o prevención para ser tratado por el médico.

La relación Habilidades Sociales, en el valor R de Pearson en las medidas simétricas obtuvo un valor de 0.702 tiene una correlación positiva considerable y significación aproximada 0.000, entre el Desempeño Laboral. Manejan bien las emociones, interpretando y utilizando habilidades de manera profesional en situaciones que se presenten día a día, es saber interactuar sin dificultades ante los demás.

## REFERENCIAS

- Acuña (2017), en la tesis titulada inteligencia emocional y el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional, tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/16055>*
- Alles, M. (2005) Desempeño por competencias Evaluación 360°. Argentina: Primera Edición.*
- Ayala, J (2016). La Gestión Moderna en Recursos Humanos. Editorial Eudeba.*
- Chiavenato (2011). Administración de Recursos Humanos, El capital Humano de las Organizaciones (México): Novena Edición.*
- Chiavenato, I. (2007) Administración de Recursos Humanos, El capital Humano de las Organizaciones (México): Octava Edición.*
- Dessler, Gary, Ricardo y Varela (2010) En su Libro Administración de Recursos Humanos. Pearson Educación, (México) Primera Edición.*
- Fajardo (2018), en la investigación titulada “La inteligencia emocional y el desempeño laboral en las teleoperadoras de Es Salud en línea Lima 2017. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10847>.*
- Fischman (2013). El espejo del líder. Equilibrio. Perú: Primera edición.*
- Fischman D. (2016). Inteligencia Espiritual en la Práctica. La inteligencia emocional y la Inteligencia espiritual no son lo mismo. Perú: primera Edición.*
- Flores (2018), en la tesis titulada inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez, para optar el grado de Licenciado en Administración. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10202>.*
- Goleman, D. (2016). La inteligencia emocional en la empresa (Bantam books) Buenos Aires Argentina: Ediciones B.*
- Mondy. R. (2010). Administración de recursos humanos. México: Decimoprimer.*

*Paredes (2017) en la tesis titulada inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores del hospital Hermilio Valdizán, para optar el grado de Magister. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7867>.*

*Pereira (2012) en su tesis titulada: Nivel de Inteligencia Emocional y su influencia en el Desempeño Laboral. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Pereira-Sulma.pdf>.*

*Perret (2016), Libro el Secreto de la Motivación, (México). Primera Edición.*

*Robbins, S. (2013), Comportamiento Organizacional. México: editorial: Prentice Hall.*

*Roca, E. (2014) Como mejorar tus Habilidades Sociales. Valencia: Cuarta edición.*

*Terrazos (2017), en la tesis: inteligencia emocional y desempeño laboral de la unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud – Es Salud Lima 2015, para optar el grado de Magister. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6554>.*

*Vásquez, S. Vásquez, C. Molezún, T. Domínguez, M. Sanjuán, A. (2014). Aula Happiness at Work Programa de desarrollo de la inteligencia emocional. Recuperado de [http://consellosocial.udc.es/uploadedFiles/CSUDC.b7psr/fileManager/folleto\\_v02\\_lq.pdf](http://consellosocial.udc.es/uploadedFiles/CSUDC.b7psr/fileManager/folleto_v02_lq.pdf)*

## ANEXO N.º 1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Inteligencia Emocional.	<p>Por tanto Goleman (2016), considera que una actitud emocional es una capacidad aprendida, basada en la inteligencia emocional, que origina un buen desempeño laboral sobresaliente. Tomemos por ejemplo la diplomacia demostrada por la aeromoza. Era estupenda en influencia, una aptitud emocional importante. Logrará que otros respondan de la manera deseada en el fondo de esta actitud hay dos facultades: La empatía, que incluye la captación de los sentimientos ajenos, y la habilidad social, que permite manejar con habilidad estos sentimientos (p. 34).</p>	Autoconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conciencia Emocional</li> <li>• Autoevaluación precisa</li> <li>• Confianza en uno mismo</li> </ul>
		Autorregulación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autocontrol</li> <li>• Contabilidad</li> <li>• Escrupulosidad</li> <li>• Adaptabilidad</li> <li>• Innovación</li> </ul>
		Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afán de triunfo</li> <li>• Compromiso</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Optimismo</li> </ul>
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• comprensión hacia los demás</li> <li>• Precepción de ayudar a los demás a desarrollarse</li> <li>• Orientación hacia el servicio</li> <li>• Aprovechamiento de la diversidad</li> <li>• Conciencia política</li> </ul>
		Habilidades sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Influencia</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Manejo de conflictos</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Catalizador de cambio</li> <li>• Establecer vínculos</li> <li>• Colaboración y cooperación</li> <li>• Habilidades de equipo</li> </ul>



VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Desempeño laboral	Es el comportamiento de la persona que lo ocupa. La cual varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes. Y a su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y las capacidades personales, Chiavenato (2011).	Factores actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disciplina</li> <li>• Actitud cooperativa</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Habilidad</li> <li>• Flexibilidad</li> <li>• Presentación personal</li> <li>• Concentración</li> <li>• Creatividad</li> <li>• Realización</li> </ul>
		Factores operativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento</li> <li>• Calidad</li> <li>• Producción</li> <li>• Rapidez</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>

## ANEXO 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p><b>Problema General:</b> ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Medisalud Group SRL Cajamarca, 2019?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional en la dimensión de autoconocimiento y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Medisalud Group SRL Cajamarca, 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional en la dimensión de autocontrol y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Medisalud Group SRL Cajamarca, 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional en la dimensión de la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Medisalud Group SRL Cajamarca, 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional en la dimensión de la empatía y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Medisalud Group SRL Cajamarca, 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional en la dimensión de las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Medisalud Group SRL Cajamarca, 2018.</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación existente de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Medisalud Group SRL Cajamarca, 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar la relación existente entre la inteligencia emocional en la dimensión de autoconocimiento y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Medisalud Group SRL Cajamarca, 2019.</p> <p>Determinar la relación existente entre la inteligencia emocional en la dimensión de autocontrol y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Medisalud Group SRL Cajamarca, 2019.</p> <p>Determinar la relación existente entre la inteligencia emocional en la dimensión de la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Medisalud Group SRL Cajamarca, 2019.</p> <p>Determinar la relación existente entre la inteligencia emocional en la dimensión de la empatía y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Medisalud Group SRL Cajamarca, 2019.</p> <p>Determinar la relación existente entre la inteligencia emocional en la dimensión de las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Medisalud Group SRL Cajamarca, 2018.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación directa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa Medisalud Group SRL, Cajamarca, 2019</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> Existe relación directa entre el autoconocimiento y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Medisalud Group SRL Cajamarca, 2019.</p> <p>Existe relación directa entre el autocontrol y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Medisalud Group SRL Cajamarca, 2019.</p> <p>Existe relación directa entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores en la empresa Medisalud Group SRL Cajamarca, 2019.</p> <p>Existe relación directa entre la Empatía y el desempeño laboral en los colaboradores en la empresa Medisalud Group SRL Cajamarca, 2019.</p> <p>Existe relación directa entre habilidades sociales y el desempeño laboral en los colaboradores en la empresa Medisalud Group SRL Cajamarca, 2019.</p>	<p><b>Variable 1 Inteligencia emocional</b></p>			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
			Autoconocimiento	Conciencia emocional	1,2,3	<p><b>Escala:</b> (1) Nunca; (2) Casi nunca; (3) A veces; (4) Casi Siempre; (5) Siempre.</p>
				Autoevaluación precisa		
				Confianza en uno mismo		
			Autorregulación	Autocontrol	4,5,6,7,8	
				Contabilidad		
				Escrupulosidad		
				Adaptabilidad		
			Motivación	Innovación	9,10,11,12	
Afán de triunfo						
Compromiso						
Empatía	Iniciativa	13,14,15,16,17				
	Optimismo					
	Comprender a los demás					
	Ayudar a los demás a desarrollarse					
	Orientación hacia el servicio					
Habilidades sociales	Aprovechar la diversidad	18,19,20,21,22,23,24				
	Conciencia política					
	Comunicación					
	Manejo de conflictos					
	Liderazgo					
	Catalizador de cambio					
	Establecer vínculos					
Colaboración y cooperación						
Habilidades de equipo						
<p><b>Variable 2 Desempeño laboral</b></p>		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	
Factores actitudinales	Disciplina	1,2,3,4,5,6,7,8,9	<p><b>Escala:</b> (1) Nunca; (2) Casi nunca; (3) A veces; (4) Casi Siempre; (5) Siempre.</p>			
				Actitud cooperativa		
				Responsabilidad		
				Habilidad		
				Flexibilidad		
				Presentación personal		
				Concentración		
				Creatividad		
				Realización		
				Factores operativas	Conocimiento	10,11,12,13,14
Calidad						
Producción						
Rapidez						
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar		
<p>Tipo: Básico</p> <p>Diseño: No experimental Transversa</p> <p>Método: Hipotético - Deductivo</p>	<p>Población: de 30 colaboradores de la empresas Medisalud Group (30)</p> <p>Tipo de muestreo: No probabilístico y por conveniencia</p> <p>Tamaño de muestra: Son de 30 colaboradores de la empresas Medisalud Group SRL Cajamarca, 2019 (30)</p>	<p><b>Variable 1: Inteligencia emocional</b> Técnica: Hoja censal Instrumento: Cuestionario Monitoreo: 45 minutos Ámbito de Aplicación: empresas Medisalud Group SRL Cajamarca Forma de Administración: individual</p> <p><b>Variable 2: Desempeño Laboral</b> Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Monitoreo: 45 minutos Ámbito de Aplicación: empresas Medisalud Group SRL Cajamarca Forma de Administración: individual.</p> <p>Año: 2019</p>		<p>DESCRIPTIVA: Excel</p> <p>Variable 1: Inteligencia Emocional</p> <p>Variable 2: Desempeño laboral</p> <p>INFERENCIAL: paquete estadístico SPSS 23</p> <p>Correlación de las variables 1 y 2</p> <p>Coefficiente de Pearson</p>		

### ANEXO 3. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

#### I. REFERENCIA

- 1.1. Experto: Juan Carlos Llaque Quiroz
- 1.2. Especialidad: Administración y Negocios
- 1.3. Cargo actual: Docente Tiempo Parcial UPNC
- 1.4. Grado académico:
  - Licenciado en Administración de Empresas
  - MBA (Magister en Administración de Negocios)
  - Maestro en Dirección y Gestión del Talento Humano
- 1.5. Institución: Universidad Privada del Norte
- 1.6. Tipo de instrumento: Cuestionario
- 1.7. Lugar y fecha: Cajamarca, 23 de enero de 2019

#### II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores		X				
2	Formulado con lenguaje apropiado		X				
3	Adecuado para los sujetos en estudio		X				
4	Facilita la prueba de hipótesis		X				
5	Suficiencia para medir la variable		X				
6	Facilita la interpretación del instrumento		X				
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología		X				
8	Expresado en hechos perceptibles		X				
9	Tiene secuencia lógica	X					
10	Basado en aspectos teóricos		X				
	Total	5	3				
			6				

Coefficiente de valoración porcentual:  $c = 82\%$

#### III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

Instrumento validado de los bachilleres Melva Quiroz Caballero y Angelita Garcia Falla



Firma y sello del Experto

## ANEXO 4. CUESTIONARIO

Estimado colaborador, la presente encuesta es parte de proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, a cerca de “Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral.

- |               |                 |            |
|---------------|-----------------|------------|
| 1. Nunca      | 3. A veces      | 5. siempre |
| 2. Casi Nunca | 4. Casi Siempre |            |

ÍTEMS	1	2	3	4	5
¿Usted es capaz de comprender con facilidad y gestionar las actividades diarias con sus compañeros de trabajo?					
¿Conoce usted sus habilidades y hasta donde puede aportar sus conocimientos a la empresa?					
¿Usted es capaz de reconocer con facilidad sus errores y aceptar las críticas de sus compañeros de trabajo?					
¿Usted encuentra la calma rápidamente en circunstancias difíciles?					
¿Usted desarrolla patrones de conducta nuevos o más productivos para la empresa?					
¿Usted se rige a las normas de valores y honestidad de la empresa?					
¿Usted acepta las funciones con responsabilidad y demuestra su desempeño personal?					
¿Usted se adapta con facilidad al cambio de funciones de otras áreas?					
¿Cree usted que la empresa toma en cuenta sus ideas para mejorar el servicio?					
¿Usted se esfuerza y se propone metas para obtener mejores resultados en su trabajo?					
¿Usted está comprometido a cumplir la misión de la empresa donde labora?					
¿Está dispuesto aprovechar cualquier oportunidad para cumplir el objetivo más allá de lo que requiere la empresa?					
¿Usted persiste en ir tras sus metas pese a los obstáculos y contratiempos que puedan pasar en la empresa?					
¿Usted percibe los sentimientos ajenos y muestra comprensión a los demás?					
¿Usted ofrece críticas constructivas e identifica las fallas que su compañero debe mejorar?					
¿Comprende usted las necesidades y busca la manera de aumentar la satisfacción de los cliente?					
¿Usted tiene prejuicios por las personas de diferentes orígenes?					
¿Usted conoce y cumple los reglamentos de la empresa?					
¿Usted se considera hábil para brindar información y convencer a los clientes?					
¿Usted sabe escuchar y busca el entendimiento mutuo para llegar a un buen acuerdo con los demás?					
¿Maneja usted con serenidad las situaciones tensas?					
¿Usted orienta el desempeño de sus compañeros haciéndoles asumir con responsabilidad?					
¿Usted tiene iniciativa para enfrentar una dificultad en la empresa?					
¿Usted contribuye en las buenas relaciones interpersonales con proveedores y clientes?					
¿Usted promueve un clima de amistad y cooperación con sus compañeros de trabajo?					
¿Usted despierta la participación y el entusiasmo en sus compañeros de trabajo?					
¿Usted realiza sus funciones de acuerdo lo planificado en la empresa?					

¿Considera usted que la empresa le permite ser participe en la toma de decisiones?					
¿Usted cumple con los horarios de trabajo previamente establecidos?					
¿Usted tiene la posibilidad de desarrollar sus habilidades dentro empresa?					
¿La empresa es flexible en autorizar permisos dentro del horario de trabajo?					
¿Usted cumple con el uso correcto del uniforme de la empresa?					
¿A usted se le hace difícil concentrarse en su centro de trabajo?					
¿Usted se considera una persona creativa?					
¿La empresa le facilita realizar sus funciones sin ningún inconveniente?					
¿A usted la capacitan en la empresa constantemente para ampliar sus conocimientos?					
¿Usted cree que sus compañeros de trabajo brindan un servicio de calidad?					
¿Usted utiliza su talento y experiencia para alcanzar los objetivos de la empresa?					
¿Usted realiza sus labores dentro de los plazos establecidos por la empresa?					
¿Considera a sus compañeros para realizar actividades en equipo?					

## ANEXO 5. RESULTADOS DE ALPHA CRONBACH

### CALCULO DEL COEFICIENTE DEL ALPHA DE CRONBACH

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,917	,923	40