



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la micro red  
Paramonga-2022

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud

Autor

Blanca Rosa Escobar Ortega de Luna

Asesor

Mg. Leny Amelia Ching Campos

Huacho - P e r u

2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	5%
2	<b>Submitted to CSU, San Jose State University</b> Trabajo del estudiante	2%
3	<b>Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola</b> Trabajo del estudiante	1%
4	<b>prevencionar.com</b> Fuente de Internet	1%
5	<b>virtual.urbe.edu</b> Fuente de Internet	1%
6	<b>Submitted to unsaac</b> Trabajo del estudiante	1%
7	<b>Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion</b> Trabajo del estudiante	1%
8	<b>Submitted to Universidad Nacional de Tumbes</b> Trabajo del estudiante	1%

## **DEDICATORIA**

*A mi familia, quienes fueron mi motivación y mi fuerza para continuar, semana a semana, mi camino en mis estudios de posgrado para alcanzar más retos que contribuyen a mi desarrollo profesional.*

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios, mi familia, mis amigos y mis docentes quienes fueron partícipes y testigos de mi proceso educativo profesional.*

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE</b>	<b>4</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>6</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>7</b>
<b>INTRODUCCION</b>	<b>8</b>
<b>I. CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>9</b>
<b>1.1. Descripción de la realidad problemática</b>	<b>9</b>
<b>1.2. Formulación del problema</b>	<b>10</b>
<b>1.2.1. Problema general</b>	<b>10</b>
<b>1.2.2. Problemas específicos</b>	<b>10</b>
<b>1.3. Objetivos de la investigación</b>	<b>11</b>
<b>1.3.1. Objetivo general</b>	<b>11</b>
<b>1.3.2. Objetivos específicos</b>	<b>11</b>
<b>1.4. Justificación de la investigación</b>	<b>11</b>
<b>1.5. Delimitaciones del estudio</b>	<b>11</b>
<b>1.6. Viabilidad del estudio</b>	<b>12</b>
<b>II. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>13</b>
<b>2.1. Antecedentes de la investigación</b>	<b>13</b>
<b>2.1.1. Investigaciones Internacionales</b>	<b>13</b>
<b>2.1.2. Investigaciones nacionales</b>	<b>14</b>
<b>2.2. Bases teóricas</b>	<b>17</b>
<b>2.3. Definición de términos básicos</b>	<b>23</b>
<b>2.4. Hipótesis de investigación</b>	<b>24</b>
<b>2.4.1. Hipótesis general</b>	<b>24</b>
<b>2.4.2. Hipótesis específicas</b>	<b>24</b>
<b>2.5. Operacionalización de variables</b>	<b>25</b>
<b>III. CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	<b>26</b>
<b>3.1. Diseño metodológico</b>	<b>26</b>
<b>3.2. Población y muestra</b>	<b>27</b>
<b>3.2.1. Población</b>	<b>27</b>
<b>3.2.2. Muestra</b>	<b>28</b>
<b>3.3. Técnicas de recolección de datos</b>	<b>28</b>

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información	29
IV. CAPÍTULO IV: RESULTADOS	30
4.1. Análisis de resultados	30
4.2. Contrastación de la hipótesis	36
V. CAPÍTULO V: DISCUSION	41
5.1. Discusión de resultados	41
VI. CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	42
6.1. Conclusiones	42
6.2. Recomendaciones	43
VII. CAPÍTULO VII: REFERENCIAS	44
7.1. Fuentes electrónicas	44
ANEXOS	47

## RESUMEN

El presente estudio denominado “Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Micro red Paramonga Año 2022”, tiene como principal objetivo, determinar la relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Micro Red Paramonga, año 2022. La investigación es de tipo observacional, retrospectivo, transversal y analítico de nivel relacional, con un diseño metodológico transversal correlacional, con una muestra de 46 trabajadores de la Micro red Paramonga, quienes respondieron como instrumento un cuestionario por cada variable. Para el procesamiento de datos, se emplea primero para evaluar la confiabilidad del instrumento el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo 0,907 y 0,974 respectivamente, lo cual indica que ambos cuestionarios son de confiabilidad aceptable, mientras que para determinar la correlación, empleamos el coeficiente Rho de Spearman, obteniendo un coeficiente de 0,803 y un p-value igual a 0,000, concluyendo que, existe una relación considerable entre la inteligencia y el desempeño laboral de los trabajadores de la Micro Red Paramonga, año 2022.

**Palabras clave: Inteligencia emocional, desempeño laboral, Eficiencia, Productividad. Calidad, Micro red.**

## **ABSTRACT**

The present study called "Emotional intelligence and its relationship with the work performance of the workers of the Paramonga Micro Network Year 2022", has as its main objective, to determine the relationship of emotional intelligence and the work performance of the workers of the Paramonga Micro Network. , year 2022. The research is observational, retrospective, cross-sectional and analytical at a relational level, with a cross-correlational methodological design, with a sample of 46 workers from the Paramonga Micro red, who answered a questionnaire for each variable as an instrument. For data processing, Cronbach's Alpha coefficient is first used to evaluate the reliability of the instrument, obtaining 0.907 and 0.974 respectively, which indicates that both questionnaires have acceptable reliability, while to determine the correlation, we use the Rho coefficient of Spearman, obtaining a coefficient of 0.803 and a p-value equal to 0.000, concluding that there is a considerable relationship between intelligence and job performance of the workers of the Micro Red Paramonga, year 2022.

**Keywords: Emotional intelligence, work performance, Efficiency, Productivity. Quality, Micro red.**

## INTRODUCCION

Científicamente las emociones son superiores a los pensamientos. Cuando las emociones son altas, cambian la forma en que funciona nuestro cerebro, lo que afecta nuestras habilidades cognitivas, la capacidad para tomar decisiones e incluso nuestras habilidades interpersonales. Comprender y manejar nuestras propias emociones, así como las emociones de los demás, nos ayuda a tener más éxito en nuestra vida personal y profesional.

Las habilidades técnicas solo pueden llevar a un profesional hasta cierto punto, por lo que las habilidades de inteligencia emocional deben estar en su lugar. Aunque la inteligencia emocional es buena para todos, es especialmente importante en posiciones de liderazgo. Los líderes emocionalmente inteligentes pueden empatizar con los demás, comunicarse de manera efectiva y manejar conflictos.

Los trabajadores son la fuerza que impulsa a las organizaciones hacia adelante, por lo que no sorprende que sus actividades diarias puedan tener un gran impacto en su éxito o fracaso. Cuando se trata de un centro de salud, mantener su éxito significa el bienestar del paciente, por lo que es imperativo encontrar formas de mantener y obtener el mejor rendimiento del personal.

Cuando los líderes monitorean el desempeño de los empleados, pueden comprender cómo va el trabajo en conjunto. Sin embargo, centrarse en el desempeño de los empleados no solo debe centrarse en su conocimiento técnico, sino también considerar la inteligencia emocional de los empleados para ayudarlos a alcanzar su máximo potencial mientras mejoran el desempeño general, lo que puede tener un impacto positivo en la moral y la calidad del trabajo.

## **I. CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **I.1. Descripción de la realidad problemática**

A nivel mundial el tema de la inteligencia emocional cada día ha ido incrementando su valor dentro de una empresa debido a los grandes beneficios que se puede tener como organización. Existen artículos hacen que todo sobre la inteligencia emocional sea un éxito, además, las organizaciones se toman el tiempo para establecer y cumplir un conjunto de valores y un acuerdo entre el personal de cómo seguirán siendo las mejores versiones de sí mismos para hacer bien el trabajo. Estas organizaciones no hablan de “ser ágiles” ni tratan de copiar las habilidades técnicas de otros, sino que, tienen la capacidad de ser conscientes y controlar sus propias emociones de una manera empática con los demás (Ellis, 2020; Simonovich, 2018).

De acuerdo con el Instituto de Auditores Internos del Perú, la importancia del trabajo emocional abarca los sentimientos que integran las competencias profesionales de un individuo, tanto para gestionar equipos de trabajo como de atender al público o de asistir a personas enfermas o dependientes, teniendo como base la empatía y la comprensión (AIAPeru, 2022). Es importante mencionar que, a raíz de la pandemia, surgen nuevos problemas emocionales tales como el estrés laboral, pues 7 de cada 10 empleados presentan dicha condición que se traduce en disminución de la productividad, presencia de un mal ambiente laboral, ausentismo laboral, entre otros (ESAN, 2021).

Ahora bien, la Micro Red Paramonga no es ajena a la situación con respecto manejo de emociones, día a día se presentan diferentes situaciones que no todos podemos manejar de la misma forma, más aún por ser sector de salud donde se debe atender de manera rápida y correcta ante cualquier emergencia es necesario y de suma importancia poder controlar nuestras emociones. Los trabajadores de la Microred, se encuentran constantemente

expuestos a estímulos que pueden generar desespero, impaciencia, sorpresa, confusión, etc., que son generados por los pacientes que ingresan.

Con mayor frecuencia son los enfermeros y técnicos de turno son los que deben actuar de inmediato cuando llegan personas por emergencia que, por lo general, no tienen muy claro cómo deben actuar, no por falta de conocimiento sino por la falta de gestión de sus emociones, poniendo en riesgo a la vida de las personas que llegan pidiendo ser atendido, por ello se plantea la presente investigación buscando conocer el nivel de relación entre la inteligencia emocional de los trabajadores y su desempeño laboral dentro del hospital, para continuar atendiendo y salvando vidas como es su lema de vocación de los trabajadores del sector salud.

## **I.2. Formulación del problema**

### **I.2.1. Problema general**

¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Micro Red Paramonga, año 2022?

### **I.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con la innovación de los trabajadores de la Micro Red Paramonga, año 2022?
- ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con la eficiencia de los trabajadores de la Micro Red Paramonga, año 2022?
- ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con la productividad de los trabajadores de la Micro Red Paramonga, año 2022?
- ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con la calidad de los trabajadores de la Micro Red Paramonga, año 2022?

### **I.3. Objetivos de la investigación**

#### **I.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Micro Red Paramonga, año 2022.

#### **I.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar la relación de la inteligencia emocional y la innovación de los trabajadores de la Micro Red Paramonga, año 2022.
- Determinar la relación de la inteligencia emocional y la eficiencia de los trabajadores de la Micro Red Paramonga, año 2022.
- Determinar la relación de la inteligencia emocional y la productividad de los trabajadores de la Micro Red Paramonga, año 2022.
- Determinar la relación de la inteligencia emocional y la calidad de los trabajadores de la Micro Red Paramonga, año 2022.

### **I.4. Justificación de la investigación**

La importancia del estudio radica en que la inteligencia emocional juega un papel importante y vital durante el desempeño laboral de los trabajadores de la Micro Red Paramonga, pues el control de las emociones es un factor determinante en la atención primaria de los pacientes. Además, permitirá mejorar el desarrollo del personal pues se sentirán mucho más cómodos y seguros para la toma de decisiones que favorecerán el desempeño laboral de los mismos dentro de su área de trabajo incrementando la probabilidad del éxito de la Micro Red Paramonga.

### **I.5. Delimitaciones del estudio**

La investigación será realizada en la Micro Red Paramonga ubicada en Urb. 07 de Junio Av. Francisco Vidal S/N, llevada a cabo en el año 2022.

## **I.6. Viabilidad del estudio**

La investigación es posible porque cuenta con suficiente sustento teórico y tenemos fácil acceso a información, internet, libros, artículos, leyes, etc. También contamos con el soporte y autorización de la Micro Red de Paramonga. Además, los empleados se toman el tiempo para participar en nuestras encuestas y lo hacen de forma anónima.

## **II. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **II.1. Antecedentes de la investigación**

#### **II.1.1. Investigaciones Internacionales**

Marín (2019) en su investigación titulada “relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el sector turismo”, su objetivo de investigación es “comprobar que existía una relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral sin diferenciar grupos”, su metodología de investigación es de enfoque cuantitativo de corte transversal y nivel correlacional, su población está conformada por 20 hoteles, 5 direcciones y 15 colaboradores siendo su muestra el total de su población, llegando a la siguiente conclusión: “estas variables han sido estudiadas en multitud de estudios de muchos ámbitos diferentes, donde la mayoría demuestran la relación que mantienen entre ellas, pero no se ha encontrado ningún estudio en España que relacione estas tres variables, en el sector turismo” (p. 24).

Carmona & Rosas (2017) en su investigación titulada “influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral”, tiene como objetivo “identificar la influencia que tiene la inteligencia emocional en las organizaciones actualmente”, su metodología de investigación es de nivel explicativo y de diseño cuantitativo y corte transversal, llego a la siguiente conclusión: “existe una alta relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, es decir cuánto más complejo sea el trabajo, se hace más necesaria la inteligencia emocional y no pueden existir de un modo independiente tanto una como la otra” (p. 11).

Guardiola & Basurto (2014) en su investigación titulada “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México”, su objetivo de investigación es “conocer la autopercepción del nivel de inteligencia emocional como predictor del desempeño laboral”, su población está conformada por 73 directivos los cuales respondieron al instrumento de manera sincera, llegó a la siguiente conclusión: “se puede determinar que sí existe una influencia positiva y significativa en nivel alto de la

inteligencia emocional sobre el nivel de desempeño laboral auto percibido por los directivos y que los años de servicio y los niveles académicos no mostraron ninguna diferencia significativa” (p. 09).

Rivas (2014) en su tesis titulada “La inteligencia emocional como herramienta predictiva en la selección de personal en relación con el desempeño laboral en la empresa Proasetel S.A.”, su objetivo de investigación es “determinar la relación del nivel de inteligencia emocional establecido en el proceso de selección con el desempeño laboral, de los trabajadores de Proasetel S.A.”, llegó a la siguiente conclusión: “se refiere a que los empleados que revelaron un puntaje alto en los factores de inteligencia emocional tuvieron un desempeño laboral que se ubicó en un rango de muy satisfactorio, no así los empleados que en inteligencia emocional puntuaron en índices bajos. Se recomienda hacer énfasis en la necesidad de realizar una sistematización dentro del protocolo de selección de personal y de evaluación al desempeño que realiza la empresa Proasetel S.A., esto con el fin de tomar en consideración el factor de inteligencia emocional del aspirante al puesto” (p. 84).

### **II.1.2. Investigaciones nacionales**

Orezzoli (2021) en su tesis titulada “relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el ámbito organizacional”, su objetivo de investigación es “identificar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral mediante la revisión de evidencia empírica de trabajos relacionados”, su metodología de investigación es de nivel correlacional, cuantitativo de corte transversal, para la recolección de datos se aplicó la encuesta, llegando a la siguiente conclusión: “En base a los artículos científicos analizados se identificó que la inteligencia emocional representada en aptitudes emocionales y sociales influye de forma significativa y positiva, de forma directa o indirecta sobre el desempeño en las organizaciones” (p. 25).

Samudio (2020) en su tesis titulada “inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huari, 2019”, su objetivo de investigación es “Establecer de qué manera la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huari, 2019”, su metodología de investigación es de nivel explicativo, de tipo aplicado, de diseño no experimental y mixto, su población está conformada por 247 colaboradores, llegando a la siguiente conclusión: “Existe una correlación positiva moderada y muy significativa ( $p = 0,000 < 0,05$ ;  $r = 0,405$ ), por lo que se concluye que la autoconciencia influye en el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huari, 2019. A mayor conciencia de las fortalezas y limitación por parte del personal, mayor logro para llevar a cabo los objetivos que se determinen para alcanzarlas” (p. 80).

Dionicio (2019) en su tesis titulada “inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa grafica de Trujillo”, su objetivo de investigación es “determinar la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Gráfica de Trujillo”, su metodología de investigación es de nivel correlacional, de diseño no experimental de corte transversal, su población está conformada por 27 colaboradores y su muestra está conformada por el total de su población, llegando a la siguiente conclusión: “Se determinó que existe una relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Gráfica de Trujillo 2020, como lo muestra el coeficiente  $r = 0.875$ . Esto significa que cuando la inteligencia emocional mejora, también mejora el desempeño laboral y viceversa” (p. 42).

Troncoso (2018) en su tesis titulada “la inteligencia emocional y desempeño laboral de colaboradores del hotel cabaña Quinta, Puerto Maldonado, 2018”, su objetivo de investigación es “determinar en qué medida la Inteligencia Emocional toma relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Hotel Cabaña Quinta”, su metodología

de investigación es de nivel correlacional de corte transversal, su población está conformada por 30 trabajadores y su muestra es el total de su población, llegando a la siguiente conclusión: “Que nos muestra que el autoconocimiento que tienen los colaboradores de sí mismos, el autocontrol de sus emociones, su automotivación, su empatía y las relaciones interpersonales no se relaciona con su Desempeño laboral, por tanto, se puede afirmar que la empresa no aprovecha los beneficios que se pueden obtener si los colaboradores si desarrollasen una inteligencia emocional acorde a las necesidades de la organización” (p. 83).

Acuña (2017) en su tesis titulada “Inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016”, su objetivo de investigación es “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”, su metodología de investigación es de diseño no experimental, de tipo cuantitativo y de corte transversal, su población está conformada por 120 colaboradores y su muestra está conformada por 92 colaboradores, llegando a la siguiente conclusión: “La presente investigación demuestra que la dimensión autoconocimiento tiene relación significativa directa con la variable de desempeño laboral, según el personal de recursos humanos del HNDM 2016, habiendo encontrado un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,582 y nivel de significancia de 0,000, lo que representó un nivel de relación moderada entre las variables” (p. 74).

## II.2. Bases teóricas

### V1: Inteligencia emocional

La definición de inteligencia está relacionado de manera directa con nuestra capacidad de razonar de manera verbal, espacial y numérica, sin embargo, ignora aspectos como el manejo emocional y las relaciones sociales, que también juegan un papel importante en la resolución de problemas. (Universidad EAFIT, 2018). Los investigadores y las corporaciones detectaron poco a poco, años atrás que, las capacidades y habilidades que se necesitan para ser exitoso en la vida eran aquellas que iban más allá del uso de la lógica y la racionalidad, y éstas capacidades no eran evaluables mediante ningún test de inteligencia (Regader, 2015).

Inteligencia emocional es aquella capacidad que tienen los individuos para identificar los sentimientos propios y los de los demás, de motivarse a sí mismos, para manejar acertadamente las emociones, de manera individual como grupal (Jiménez, 2018) .

Este concepto nos habla de la capacidad de controlar nuestras emociones, sentimientos, etc, al momento de afrontar las distintas situaciones a lo largo de la vida, ya sean momentos de felicidad, de tristeza, de tensión, etc. Sin embargo, a medida que crecemos e ingresamos al mundo laboral, encontramos que las organizaciones realmente valoran la competencia emocional de un individuo porque determina el éxito o el fracaso de la socialización y el desarrollo de un individuo dentro de la organización (Jiménez, 2015).

### Dimensiones

Según Daniel Goleman (1992), indica que las dimensiones de la inteligencia emocional son las siguientes:

- **Competencia personal:** en esta competencia se analiza la forma de cómo nos relacionamos con nosotros mismos, por ello se tiene como indicadores lo siguiente:

- **Conciencia de sí mismo:** La autoconciencia es la capacidad de ser consciente del estado emocional de uno mismo en cualquier situación y la capacidad de procesar ese estado de manera efectiva y utilizar la información conocida para tomar mejores acciones en el futuro. Digamos que estás enojado, si eres una persona consciente de sí mismo, no solo sabes que estás enojado, sino que puedes identificar por qué estás enojado y así usar ese conocimiento para decidir qué hacer y evitar reacciones incontrolables que usted conduce a un problema.

- **Autorregulación:** La autorregulación te permite elegir las emociones que quieres experimentar en cada momento y en cualquier situación. Este proceso requiere mucha práctica y algo de autocontrol para aprender, permitiéndote controlar tus emociones sin convertirte en una víctima de las acciones de los demás.

- **Motivación:** Ser capaz de motivarse es una de las habilidades más importantes para el éxito. Además, tiene beneficios magnetizantes que se aplican a muchas áreas importantes. Le permite usar sus emociones para crear un cambio positivo en su vida mientras persigue sus metas, independientemente de los obstáculos que enfrente en el camino. Este proceso requiere un enfoque completo en la positividad, el optimismo, la confianza en uno mismo y la perseverancia. Es importante liberar la energía de las emociones negativas y dirigirla desde una posible reacción emocional negativa a la acción hacia objetivos automotivados.

- **Competencia social:** en esta competencia se analiza la forma de cómo nos relacionamos con los demás, para esto se tiene los siguientes indicadores:

- **Empatía:** La empatía, en inteligencia emocional, es la capacidad de sentir los sentimientos de los demás, pudiendo así ver y sentir la vida desde la perspectiva de los

demás. Esto le permite ser racional y efectivamente consciente del estado emocional de otra persona. Esta es la mejor manera de llevar a otros a un estado de positividad y optimismo.

- **Habilidades sociales:** Cultivar las relaciones requiere ser capaz de mostrar genuinamente interés y comprensión de los sentimientos de los demás. Las palabras y los hechos deben reflejar el debido respeto por el esfuerzo de los demás, con el compromiso y el trabajo en equipo como meta.

## **V2: Desempeño Laboral**

El desempeño laboral es un valor diseñado para ayudar a organizar los diversos eventos de comportamiento que una persona realiza durante un período de tiempo (Pedraza et al., 2010). Así, también, es el nivel de logro laboral que un individuo logra después de cierto nivel de esfuerzo y habilidad, pero investigaciones recientes sugieren que el logro es una función de la capacidad del empleado, la aceptación de la meta, el nivel de la meta y la interacción de la meta y sus habilidades (Atalaya, 1999).

El desempeño laboral de una persona también se puede evaluar de acuerdo a la producción que tiene y en base a la calidad de los productos en producción, es por ello que estar pendiente del desempeño laboral dentro de la institución o empresa es vital ya que depende de ello el éxito y superación de esta (Andrés, 2019).

Según sostiene Chiavenato (2004) que el sistema de evaluación del desempeño tiene en cuenta el proceso de exposición de los recursos humanos, teniendo en cuenta diversos métodos y criterios para medir el desempeño de los empleados:

1. **planeamiento de recursos humanos.** Al evaluar los recursos humanos de una empresa, se deben proporcionar datos que describan el potencial general y el potencial de promoción de todos los empleados, especialmente de los ejecutivos clave.

2. Reclutamiento y selección. Las calificaciones de evaluación del desempeño se pueden usar para predecir el desempeño de los candidatos a un puesto de trabajo.

3. Desarrollo de recursos humanos. Las revisiones de desempeño deben identificar las necesidades específicas de capacitación y desarrollo del empleado, permitir que las personas aprovechen sus fortalezas y minimizar las diferencias.

#### Dimensiones

⌘ Innovación: Se trata de romper planes o rutinas, fomentando el compromiso y la participación. La innovación y la creatividad van de la mano, por eso es importante crear espacios dentro de tu empresa para conectar con tus empleados (Folgado, 2014). Cuando las personas rompen esquemas buscando y aplicando cosas nuevas dentro de una institución hace que la empresa crezca en valor de sus recursos humanos porque de esta manera se ve el compromiso que tienen los colaboradores dentro de la empresa.

#### Características:

Innovación es cambio: Cree algo nuevo a partir de lo que ya existe, mejórelo, modifíquelo, ajústelo, simplifíquelo. Procesos, métodos, formatos, instrumentos, productos, materiales, todos pueden variar.

Innovación es mejora: Cualquier innovación debe ser también una mejora de algo que ya existe. Muchos aspectos son mejoras porque ahorran tiempo, hacen más eficientes o fáciles los procesos, reducen costes, o porque tienen un menor impacto en el medio ambiente, etc.

Innovación es solución: La innovación también significa resolver problemas o situaciones innecesariamente complejas para hacernos la vida más fácil.

Innovación es adaptabilidad: Innovar también significa adaptarse a nuevas realidades. El mundo cambia constantemente, al igual que nuestras necesidades diarias.

⌘ Eficiencia: “es la utilización correcta de los recursos disponibles, entonces se precisa como los recursos empleados y los resultados obtenidos” (Chiavenato, 2004). Reafirmando lo que dice Chiavenato, la eficiencia es la utilización mínima de recursos y de tiempo para lograr el resultado que se quiere o plantea en un inicio sin dejar de lado la calidad.

El término eficiencia se puede utilizar en varios contextos. La eficiencia en la gestión se refiere al correcto uso y logro de las metas con la menor cantidad de recursos, o el logro de más metas con los mismos o menos recursos.

⌘ Productividad: Martínez (2007) define que “es un indicador que la productividad se refleja en que bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicio”.

Al igual que otras organizaciones, las empresas de salud son agentes económicos que transforman factores de producción en bienes y servicios. En estas organizaciones surgen los procesos productivos de los sectores típicos como fuentes de productividad, y su análisis conduce a un cambio de entendimiento que es importante para la medición de la productividad. Para que las organizaciones de salud avancen hacia una mayor productividad, es necesario comprender e integrar todos los elementos del trabajo diario para lograr "mejorar" y "hacerlo mejor" para generar una ventaja competitiva y ganar una posición competitiva en el entorno.

⌘ Calidad: Vásquez (2007) “es el logro de la satisfacción de los clientes debería estar incluidos por los gerentes, administrados y funcionarios de las organizaciones como el

resultado de las satisfacciones del cliente a través del comercio adecuado de todos sus requisitos los mismo con procesos eficiente”.

Los elementos básicos de la calidad son:

Características (principales características de funcionamiento del producto).

Características diferenciadoras (aquellas características secundarias que complementan el funcionamiento básico del producto).

Confiabilidad (la probabilidad de que un producto no falle en un período de tiempo dado).

Conformidad (la medida en que un bien o servicio se ajusta a las características o normas preestablecidas que lo definen).

Duración (la cantidad de uso que obtiene del producto antes de que falle, el reemplazo de esta manera es preferible a la reparación) (relacionado con la confiabilidad).

Asistencia técnica (prontitud, cortesía y competencia de los servicios de reparación y atención al cliente).

Estética (más subjetiva, según el tipo de consumidor).

Calidad percibida (evaluaciones indirectas y subjetivas relacionadas con otras marcas).

Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral

Bien, ya teniendo definido y claro lo que es la inteligencia emocional y el desempeño laboral se puede definir e indicar la relación que tienen estos términos tan amplios, entonces se puede afirmar que si una persona que tiene inteligencia emocional y sabe manejar sus emociones de acuerdo a los distintos momentos que puede vivir una persona, se asegura su

éxito dentro de una cualquier empresa ya que las situaciones duras y frustrantes no afectaran en su desempeño laboral teniendo siempre grandes cantidades de producción y productos de excelente calidad.

### **II.3. Definición de términos básicos**

**Calidad:** El resultado de las satisfacciones del cliente a través del comercio adecuado de todos sus requisitos los mismo con procesos eficiente. (Vásquez, 2007)

**Desempeño laboral:** Logro laboral que un individuo logra después de cierto nivel de esfuerzo.

**Eficiencia:** Es la utilización correcta de los recursos disponibles (Chiavenato, 2004).

**Innovación:** Consiste en romper esquemas o rutinas mediante el fomento del compromiso y la participación. (Folgado, 2014).

**Inteligencia:** Capacidad de razonar verbal, espacial y numéricamente.

**Inteligencia emocional:** Capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia (Goleman, 1996).

**Productividad:** Es un indicador que la productividad se refleja en que bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicio. Martínez (2007)

## **II.4. Hipótesis de investigación**

### **II.4.1. Hipótesis general**

La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Micro Red Paramonga, año 2022.

### **II.4.2. Hipótesis específicas**

La inteligencia emocional se relaciona con la innovación de los trabajadores de la Micro Red Paramonga, año 2022.

La inteligencia emocional se relaciona con la eficiencia de los trabajadores de la Micro Red Paramonga, año 2022.

La inteligencia emocional se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Micro Red Paramonga, año 2022.

La inteligencia emocional se relaciona con la calidad de los trabajadores de la Micro Red Paramonga, año 2022.

## II.5. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Cuadro de operacionalización de variables*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
V1: INTELIGENCIA EMOCIONAL	Competencia personal	Conciencia de sí mismo Autorregulación Motivación	1, 2, 3	Likert
	Competencia social	Empatía Habilidades sociales	4, 5	Likert
V2: DESMEPEÑO LABORAL	Innovación	Motivación Competitividad Tecnología	6, 7, 8	Likert
	Eficiencia	Compromiso Identificación Eficacia	9, 10, 11	Likert
	Productividad	Abastecimiento Producción Satisfacción del cliente	12, 13, 14	Likert
	Calidad	Confiabilidad Validez Potencial	15, 16, 17	Likert

Elaboración propia.

### III. CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

#### III.1. Diseño metodológico

Según Arias (2012) indica que “el diseño de investigación es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado”. (p. 27).

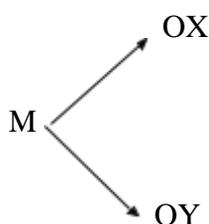
De acuerdo con Hernández, Fernández, & Baptista (2014), la investigación es no experimental pues indican que “la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables.

##### 3.1.1 Tipo de Investigación

“La investigación aplicada consiste en mantener conocimientos y realizarlos en la práctica además de mantener estudios científicos con el fin de encontrar respuesta a posibles aspectos de mejora en situación de la vida cotidiana” (Gerena, 2010). La presente investigación es de tipo aplicada debido a que se usarán teorías concretas.

##### 3.1.2 Nivel de Investigación

“La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comparar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). La presente investigación es de nivel correlacional:



Donde:

M representa la muestra

OX representa la observación en una sola oportunidad de la variable X.

OY representa la observación en una sola oportunidad de la variable Y.

X e Y representan las variables 1 y 2

### III.2. Población y muestra

#### III.2.1. Población

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) señala que “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 174)

121 trabajadores de la Micro Red de Paramonga, que se detalla a continuación:

**Tabla 2**

***Trabajadores de la Micro red Paramonga por especialidad***

MEDICOS	14
OBSTETRAS	10
ENFERMERAS	18
ODONTOLOGOS	5
SERVICIO SOCIAL	2
NUTRICION	1
PSICOLOGOS	2
LABORATORIO: BIOLOGO	1
TECNICOS DE LABORATORIO	3
TECNICOS DE ENFERMERIA	22
SERVICIOS GENERALES: VIGILANTES	7
TRANSPORTE	7
LIMPIEZA	3
QUIMICO FARMACEUTICO	1
ADMINISTRATIVOS: DIGITADOR	2
SIS	5
ESTADISTICA	3
LOGISTICA	1
	107
TRABAJADORES CIRCUITO VALLE FORTALEZA	
ENFERMERAS	2
OBSTETRAS	2
TECNICAS DE ENFERMERIA	8
SERVICIOS GENERALES	2
	14
TOTAL DE TRABAJADORES DE LA MICRO RED PARAMONGA	121

### III.2.2. Muestra

Según Hernandez, Fernandez, & Baptista (2014) indica que “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p. 175).

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

N = Total de la población

Z $\alpha$  = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d = precisión (en su investigación use un 5%).

Aplicando la formula nos da una muestra de 46 trabajadores de la Micro Red de Paramonga.

$$n = \frac{121 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.05^2 * (121 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = \frac{22,079,596}{0,482476} = 45,76$$

$$n = 46 \text{ trabajadores}$$

### III.3. Técnicas de recolección de datos

Según López & Fachelli (2015) “la encuesta es una de las técnicas de investigación social de más extendido uso en el campo de la Sociología que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica”. Esta investigación utilizará la encuesta para recolectar los datos.

#### **III.4. Técnicas para el procesamiento de la información**

El cálculo realizado será el coeficiente “Alfa de Cronbach” obtener una estimación de la confiabilidad de consistencia interna. Luego, se medirá la correlación de las variables y las dimensiones empleando el coeficiente “Rho de Spearman”, con el fin de comprobar las hipótesis propuestas. Para esto, se empleará el programa estadístico SPSS.

Para el cálculo del coeficiente Rho de Spearman, se debe tener en cuenta la interpretación de la correlación que, según Hernández et al., 2014, el valor de coeficiente de Spearman tiene valores aproximados al coeficiente de Pearson, cuando los datos son continuos (p. 332), entonces, por lo que según el coeficiente se infiere un nivel de correlación. Si el valor es 0.00 indica que no existe correlación alguna entre las variables, si el valor es 0.10 la correlación es muy débil, si el coeficiente toma el valor de 0.25 se considera una correlación débil, mientras que si el valor es 0.50 estamos frente a una correlación media, por otro lado, si el valor del coeficiente es 0.75 indica que la correlación es considerable y si el valor es igual o mayor a 0.90 la correlación es muy fuerte, y finalmente si la correlación es 1.00 se considera perfecta. Cabe mencionar que, si la correlación de Spearman es positiva indica relación directa en sus diferentes niveles, sin embargo, si el signo del coeficiente es negativo entonces la correlación será inversa pero la interpretación de los niveles se mantiene. (p. 312)

## IV. CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### IV.1. Análisis de resultados

**Tabla 3**

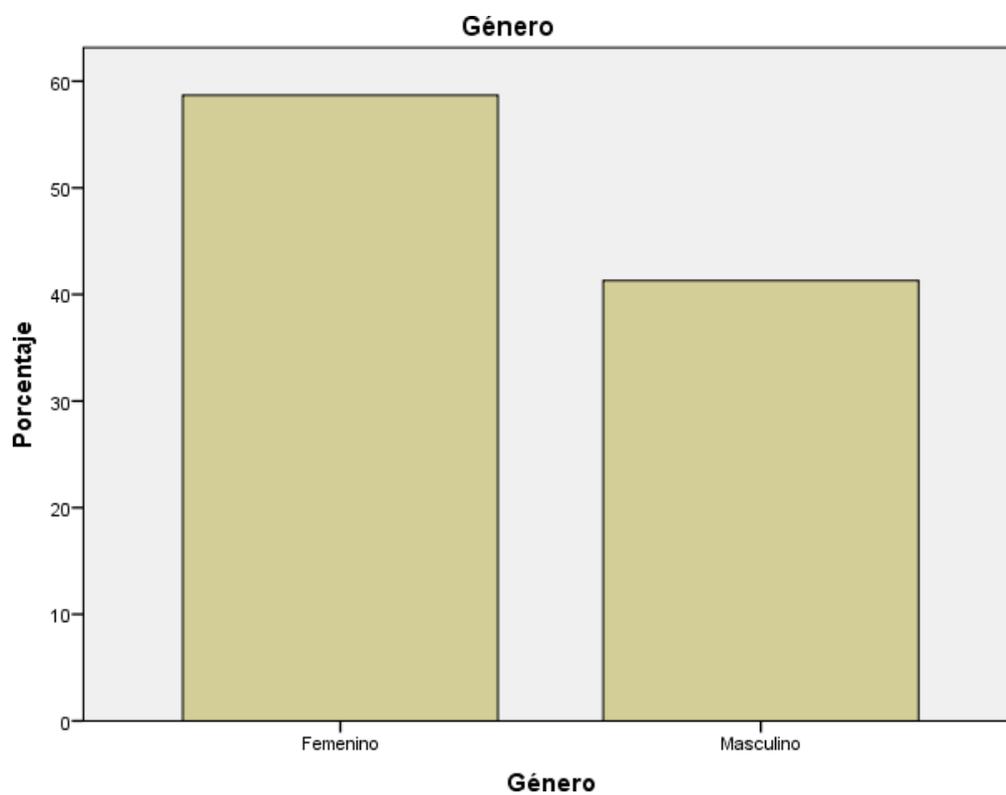
*Frecuencia de encuestados por género*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	27	58,7	58,7
	Masculino	19	41,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0

Elaboración propia

**Figura 1**

*Frecuencia de encuestados por género*



Elaboración propia empleando el programa SPSS.

Según los resultados mostrados en la tabla 3 y figura 1 , notamos que, el mayor porcentaje (58,7%) del personal son de género femenino, mientras que el 41,3% pertenece al género masculino.

**Tabla 4**

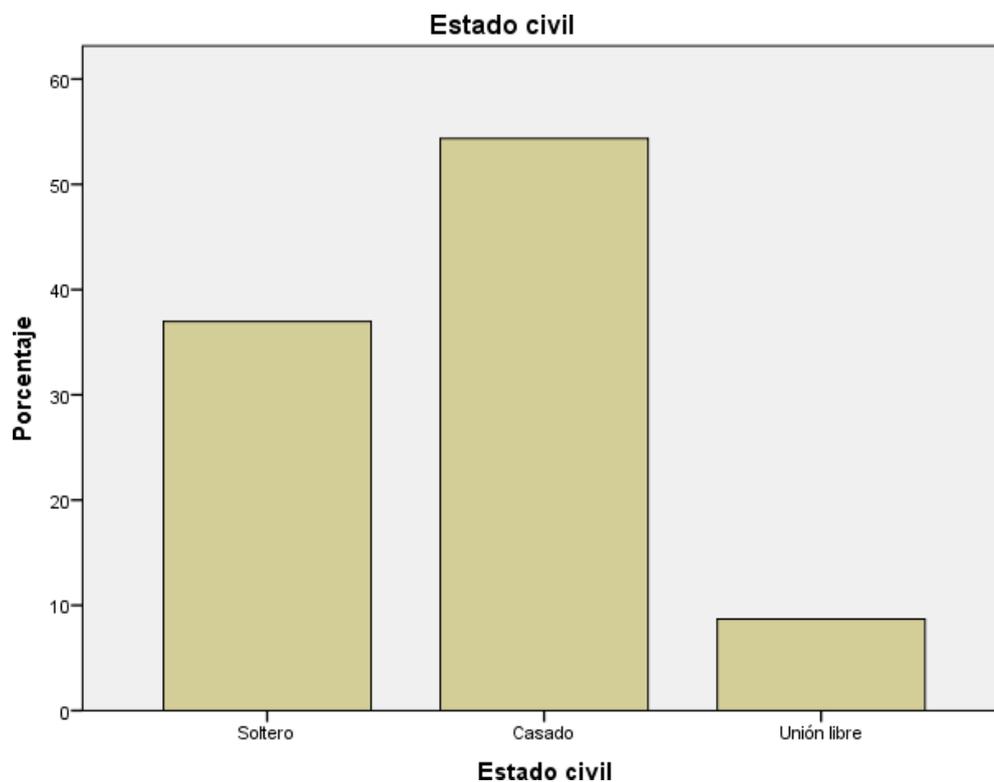
*Estado civil de los encuestados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Soltero	17	37,0	37,0	37,0
	Casado	25	54,3	54,3	91,3
	Unión libre	4	8,7	8,7	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Elaboración propia

**Figura 2**

*Estado civil de los encuestados*



Elaboración propia empleando el programa SPSS.

Según los resultados mostrados en la tabla 4 y figura 2 , notamos que, el mayor porcentaje (54,3%) de los encuestados son casados. Mientras que el 37,0% son solteros y solo el 8,7% de los encuestados tienen una unión libre.

**Tabla 5**

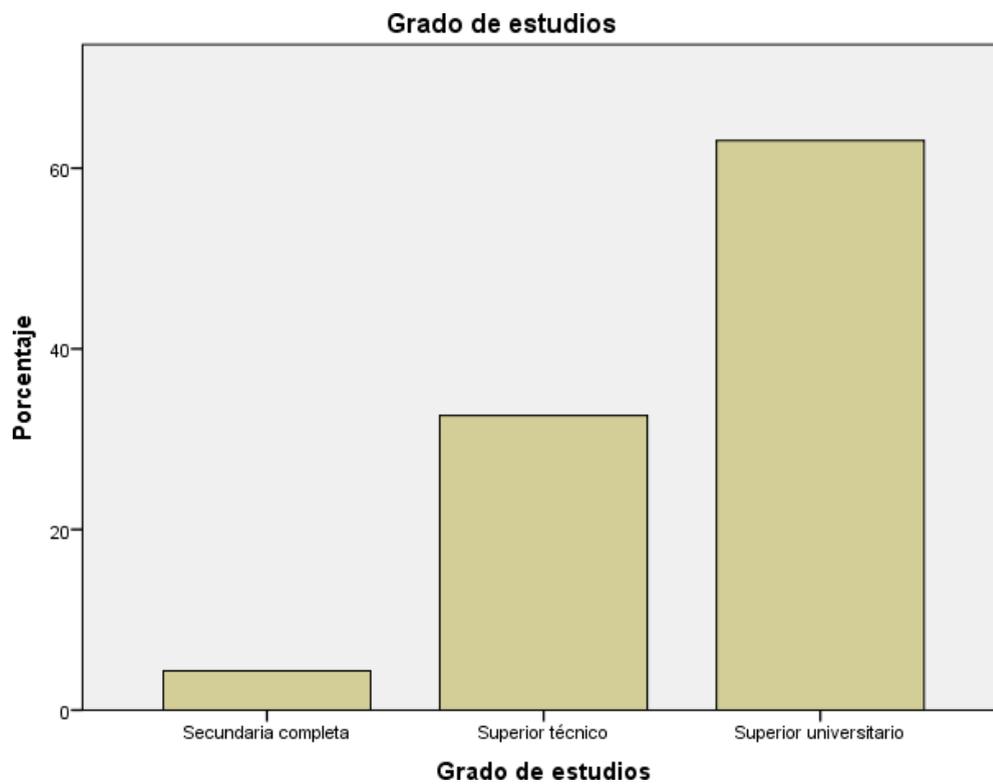
***Grado de instrucción de los encuestados***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Secundaria incompleta	2	4,3	4,3	4,3
	Superior técnico	15	32,6	32,6	37,0
	Superior universitario	29	63,0	63,0	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Elaboración propia

**Figura 3**

***Grado de estudios de los encuestados***



Elaboración propia

Según los resultados mostrados en la tabla 5 y figura 3 , el mayor porcentaje (63,0%) de encuestados tienen un grado de instrucción superior universitario, el 32,6% tienen el grado de superior técnico, mientras que solo el 4,3% tienen secundaria incompleta.

**Tabla 6**

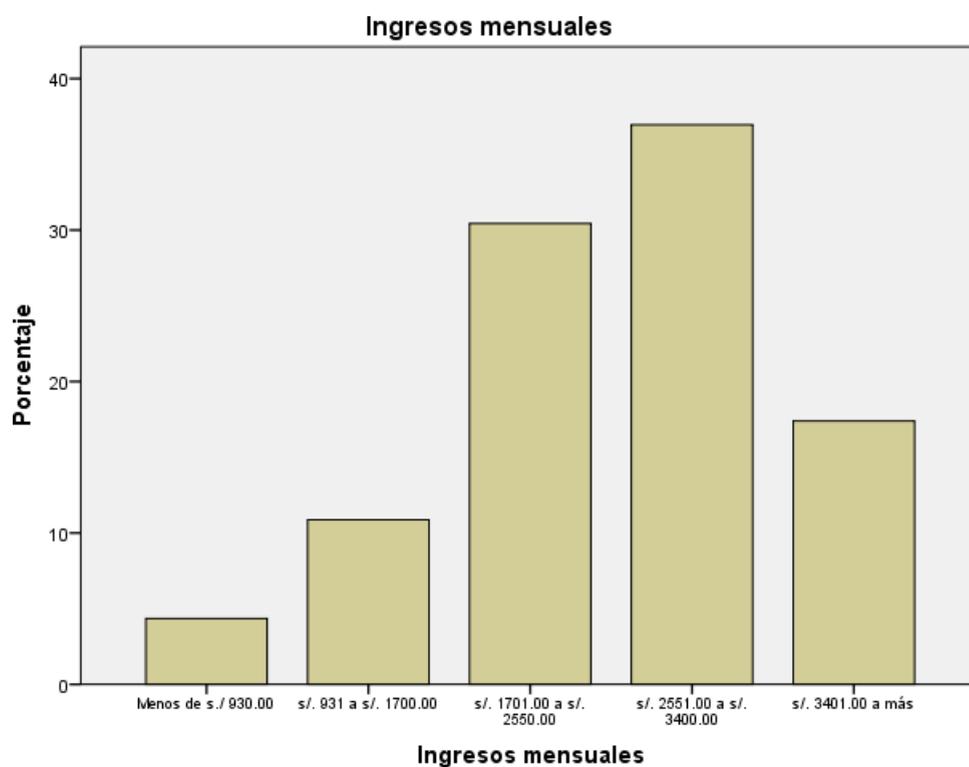
***Ingresos mensuales de los encuestados***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de s./ 930.00	2	4,3	4,3	4,3
	s/. 931.00 a s/. 1700.00	5	10,9	10,9	15,2
	s/. 1701.00 a s/. 2550.00	14	30,4	30,4	45,7
	s/. 2551.00 a s/. 3400.00	17	37,0	37,0	82,6
	s/. 3401.00 a más	8	17,4	17,4	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Elaboración propia

**Figura 4**

***Ingresos mensuales de los encuestados***



Elaboración propia

Según los resultados de la tabla 6 y figura 4 se observa que, el mayor porcentaje (37,0%) de encuestados perciben entre s/. 2501.00 a s./ 3400.00, mientras que solo el 4,3% perciben entre Menos de s/.931.00.

**Tabla 7**

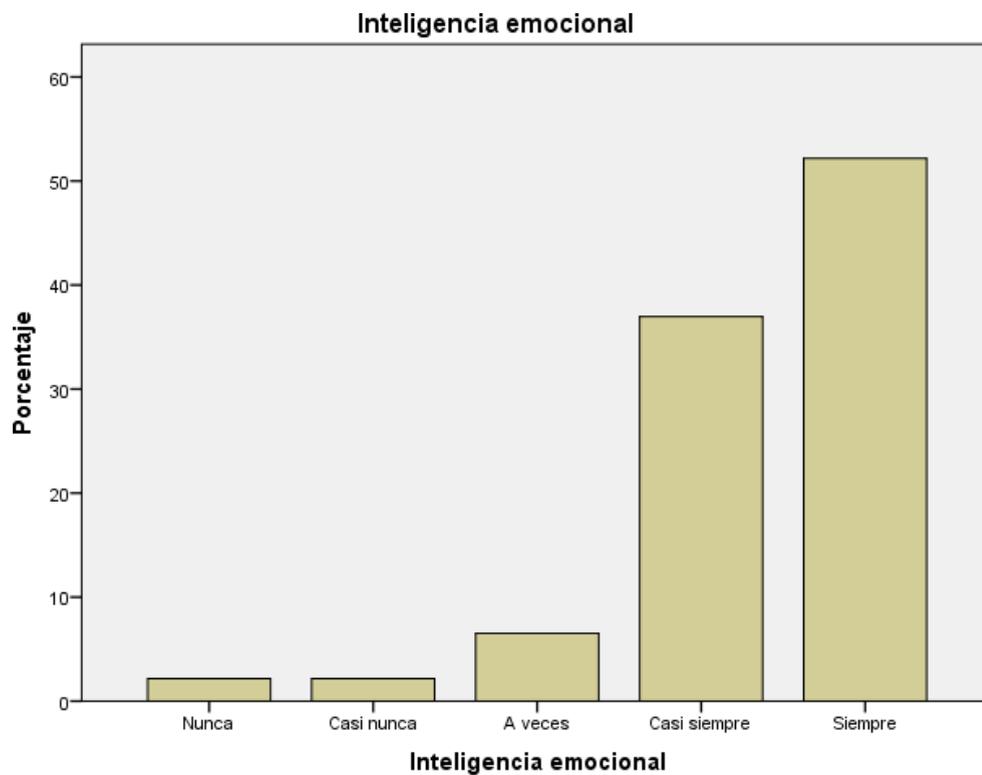
*Percepción de la variable Inteligencia emocional en los encuestados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Nunca	1	2,2	2,2	2,2
	Casi nunca	1	2,2	2,2	4,3
	A veces	3	6,5	6,5	10,9
	Casi siempre	17	37,0	37,0	47,8
	Siempre	24	52,2	52,2	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Elaboración propia.

**Figura 5**

*Percepción de la variable Inteligencia emocional en los encuestados*



Elaboración propia.

Según los resultados mostrados en la tabla 7 y figura 5, el mayor porcentaje (52,2%) de encuestados perciben “Siempre” inteligencia emocional, el 37% percibe esta variable “Casi siempre”, solo el 4,3% perciben “Nunca” y “Casi nunca” en la Micro red.

**Tabla 8**

*Confiabilidad del instrumento para medir la variable Inteligencia emocional*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	5

Hernández et al., (2014) afirman que, un coeficiente igual a 0.25 implica una confiabilidad baja; si el coeficiente es 0.50 es media o regular. Mientras que, si el coeficiente es mayor o igual a 0.75 es aceptable, y supera el 0.90 es elevada (p. 302). Por lo tanto, al obtener un valor de 0,907 de coeficiente de confiabilidad podemos inferir que el instrumento presenta una confiabilidad elevada.

**Tabla 9**

*Confiabilidad del instrumento para medir la variable Desempeño laboral*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,974	12

Como menciona Hernández Sampieri et al., (2014) el coeficiente de 0,765 se encuentra en el rango de 0.75 a 0.90 por lo tanto, dicho coeficiente de confiabilidad indica que el instrumento presenta una confiabilidad elevada.

## IV.2. Contrastación de la hipótesis

Hernández Sampieri et al., (2014) sostiene que, para que una hipótesis sea considerada significativa, el *p valor* o significancia debe tener un valor no mayor a 0.05. Con lo que se entendería que el coeficiente tiene significancia para un 95% de confianza de que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error (p. 312).

### IV.2.1. Hipótesis general:

- La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Micro Red Paramonga, año 2022.

**Tabla 10**

*Correlación entre las variables Inteligencia emocional y Desempeño laboral*

			Inteligencia emocional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coef. de correl. Sig. (bilateral)	1,000	,803**
		N	46	46
	Desempeño laboral	Coef. de correl. Sig. (bilateral)	,803**	1,000
		N	46	46

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman de 0,803 y el p - value que no es mayor que 0.05 ( $p < 0,000$ ) entonces el coeficiente correlacional es altamente significativo. Así mismo, la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral es considerable, de acuerdo con Hernández et al., (2014, p. 312).

#### IV.2.2. Hipótesis específica 1:

- La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la innovación de los trabajadores de la Micro Red Paramonga, año 2022.

**Tabla 11**

*Correlación entre la variable Inteligencia emocional y la dimensión Innovación*

			Inteligencia emocional	Innovación
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coef. de correl.	1,000	,802**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	46	46
	Innovación	Coef. de correl.	,802**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	46	46

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman de 0,802 y el p - value que no es mayor que 0.05 ( $p < 0,000$ ) entonces el coeficiente correlacional es altamente significativo. Así mismo, la relación entre la inteligencia emocional y la innovación de los trabajadores es considerable, de acuerdo con Hernández et al., (2014, p. 312).

### IV.2.3. Hipótesis específica 2:

- La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la eficiencia de los trabajadores de la Micro Red Paramonga, año 2022.

**Tabla 12**

*Correlación entre la variable Inteligencia emocional y la dimensión Eficiencia*

			Inteligencia emocional	Eficiencia
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coef. de correl.	1,000	,791**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	46	46
	Eficiencia	Coef. de correl.	,791**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	46	46

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman de 0,791 y el p - value que no es mayor que 0.05 ( $p < 0,000$ ) entonces el coeficiente correlacional es altamente significativo. Así mismo, la relación entre la inteligencia emocional y la eficiencia de los trabajadores es considerable, de acuerdo con Hernández et al., (2014, p. 312).

#### IV.2.4. Hipótesis específica 3:

- La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores de la Micro Red Paramonga, año 2022.

**Tabla 13**

*Correlación entre las variables Inteligencia emocional y la dimensión Productividad*

			Inteligencia emocional	Productividad
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coef. de correl.	1,000	,802**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	46	46
	Productividad	Coef. de correl.	,802**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	46	46

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman de 0,802 y el p - value que no es mayor que 0.05 ( $p < 0,000$ ) entonces el coeficiente correlacional es altamente significativo. Así mismo, la relación entre la inteligencia emocional y la productividad de los trabajadores es considerable, de acuerdo con Hernández et al., (2014, p. 312).

#### IV.2.5. Hipótesis específica 4:

- La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la calidad de los trabajadores de la Micro Red Paramonga, año 2022.

**Tabla 14**

*Correlación entre las variables Inteligencia emocional y la dimensión Calidad*

			Inteligencia emocional	Calidad
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coef. de correl.	1,000	,803**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	46	46
	Calidad	Coef. de correl.	,803**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	46	46

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman de 0,803 y el p - value que no es mayor que 0.05 ( $p < 0,000$ ) entonces el coeficiente correlacional es altamente significativo. Así mismo, la relación entre la inteligencia emocional y la calidad de los trabajadores es considerable, de acuerdo con Hernández et al., (2014, p. 312).

## V. CAPÍTULO V: DISCUSION

### V.1. Discusión de resultados

A diferencia de la presente investigación, Marín (2019) en su investigación acerca de la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el sector turismo, concluye que no se ha encontrado ningún estudio en España que relacione dichas variables, en el sector turismo. Sin embargo, para Carmona & Rosas (2017), y Guardiola & Basurto (2014) en su investigación concluyen que existe una alta relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral puesto que no pueden existir de un modo independiente tanto una como la otra. Al igual que en nuestra investigación, donde se encuentra una correlación entre la variable Inteligencia emocional y el desempeño considerable, al igual que en sus dimensiones, en ese sentido, Orezza (2021) en su tesis identificó que la inteligencia emocional representada en aptitudes emocionales y sociales influye de forma significativa y positiva, de forma directa o indirecta sobre el desempeño en las organizaciones. Por otro lado, Samudio (2020) en su tesis llegó a la conclusión que existe una correlación positiva moderada y muy significativa ( $p = 0,000 < 0,05$ ;  $r = 0,405$ ), por lo que se concluye que la autoconciencia influye en el desempeño laboral. Según Hernández et al, 2014, nuestras variables de investigación guardan una correlación considerable de acuerdo al coeficiente de 0,803, con lo que coincide Dionicio (2019) en su tesis determinó que existe una relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral con un coeficiente  $r = 0.875$ , es decir que también su relación es considerable. Así mismo. Acuña (2017) en su tesis encontró un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,582 y nivel de significancia de 0,000, lo que representó un nivel de relación moderada entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral

## **VI. CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **VI.1. Conclusiones**

La inteligencia emocional guarda una relación significativa y considerable con el desempeño laboral de los trabajadores de la Micro Red Paramonga, año 2022, con un coeficiente 0,803 y un p-value igual a 0,000.

La inteligencia emocional guarda una relación significativa y considerable con la innovación de los trabajadores de la Micro Red Paramonga, año 2022, con un coeficiente 0,802 y un p-value igual a 0,000.

La inteligencia emocional guarda una relación significativa y considerable con la eficiencia de los trabajadores de la Micro Red Paramonga, año 2022, con un coeficiente 0,791 y un p-value igual a 0,000.

La inteligencia emocional guarda una relación significativa y considerable con la productividad de los trabajadores de la Micro Red Paramonga, año 2022, con un coeficiente 0,802 y un p-value igual a 0,000.

La inteligencia emocional guarda una relación significativa y considerable con la calidad de los trabajadores de la Micro Red Paramonga, año 2022, con un coeficiente 0,803 y un p-value igual a 0,000.

## **VI.2. Recomendaciones**

De acuerdo a que la inteligencia emocional guarda relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Micro red Paramonga, significa que, si la primera variable aumenta, también aumentará la variable 2, por lo tanto, es necesario mantener y mejorar la inteligencia emocional de los trabajadores para que el desempeño laboral sea cada vez mejor y se refleje en la salud de los pacientes.

Por otro lado, la inteligencia emocional se relaciona con la innovación, por lo que es necesario incentivar a los trabajadores aportar nuevas ideas, para aprovechar las ideas que promuevan el bienestar del personal en general y motivar a mantener un ambiente laboral más saludable.

Así también, la inteligencia emocional se relaciona con la eficiencia y la productividad de los trabajadores, es importante, proponer estrategias para mantener dichas dimensiones percibidas por los trabajadores, y contribuir al desarrollo de las actividades personales y grupales para el bienestar de los pacientes.

Finalmente, con respecto a la dimensión calidad, es importante que se realicen actividades de autoconocimiento para mejorar la inteligencia emocional personal y contribuir a la mejora de la calidad de profesionalismo que muestre cada trabajador.

## VII. CAPÍTULO VII: REFERENCIAS

### VII.1. Fuentes electrónicas

Acuña, E. (2017). Inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016. *Tesis de posgrado*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

AIAPERU. (2022). *La inteligencia emocional será la base del éxito laboral en el futuro – Instituto de Auditores Internos del Perú*.  
<https://iaiperu.org/noticias/la-inteligencia-emocional-sera-la-base-del-exito-laboral-en-el-futuro/>

Andrés, Á. (2019, abril 25). Desempeño Laboral: Qué es, cómo medirlo y por qué. *Recursos Humanos de Bizneo HR: práctico y actual*.  
<https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>

Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación - Introducción a la metodología científica* (6° ed.). Caracas: Episteme.

Atalaya, M. (1999). *SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD*.  
<https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>

Carmona, P., & Rosas, R. (2017). influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *LIDER*, 107-118.

Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría de la administración*. México: Mc Graw-Hill.

Dionicio, Y. (2019). inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa grafica de Trujillo. *Tesis de Posgrado*. Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.

Ellis, C. (2020, enero 7). *Emotional Intelligence: The Key to Transforming Organizational Culture*. SOCAP Global.

<https://socapglobal.com/2020/01/emotional-intelligence-the-key-to-transforming-organizational-culture/>

ESAN. (2021). *¿Cómo afecta el estrés laboral a nivel empresarial?*  
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-afecta-el-estres-laboral-a-nivel-empresarial>

Folgado, R. (2014). *Diseño y estimulación para mejorar el rendimiento laboral*. Obtenido de <https://www.elmundo.es/economia/2014/06/10/5391ebc5ca474196668b458e.html>

Gerena, L. (2010). *sites.ggogle*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/fiorellavinvestigacionaplicada/definicion-de-autores>

Goleman, D. (1996). *La inteligencia emocional*. Barcelona: Kairos.

Guardiola, C., & Basurto, K. (20 de noviembre de 2014). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México*. Obtenido de <https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/249/pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6<sup>o</sup> ed.). México: McGraw Hill.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2017). *Metodología de la investigación* (Sexta). McGraw Hill Interamericana.  
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Jiménez, A. (2015). Inteligencia emocional. *Curso de Actualización Pediatría*, 13.

Jiménez, A. (2018). *Inteligencia Emocional*. Curso de Actualización Pediatría.  
[https://www.aepap.org/sites/default/files/457-469\\_inteligencia\\_emocional.pdf](https://www.aepap.org/sites/default/files/457-469_inteligencia_emocional.pdf)

Marín, R. (2019). relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el sector turismo. *Tesis de Posgrado*. Universidad Jaume I, España.

- Orezzoli, B. (2021). relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el ámbito organizacional. *Tesis de pregrado*. Universidad de Lima, Lima, Perú.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3). <https://doi.org/10.31876/rsc.v16i3.25519>
- Regader, B. (2015, mayo 29). *¿Qué es la Inteligencia Emocional?* <https://psicologiaymente.com/inteligencia/inteligencia-emocional>
- Rivas, V. (2014). La inteligencia emocional como herramienta predictiva en la selección de personal en relación con el desempeño laboral en la empresa “Proasetel S.A. *Tesis de Pregrado*. Universidad Central de Ecuador, Quito, Ecuador.
- Samudio, Y. (2020). inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huari, 2019. *Tesis de pregrado*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú
- Simonovich, J. (2018, febrero 23). The Benefits of Emotional Intelligence in the Workplace. *Corporate Essentials*. <https://www.drinkcoffee.com/benefits-of-emotional-intelligence/>
- Troncoso, R. (2018). la inteligencia emocional y desempeño laboral de colaboradores del hotel cabaña Quinta, Puerto Maldonado, 2018. *Tesis de Pregrado*. Universidad del Cusco, Puerto Maldonado, Perú
- Universidad EAFIT. (2018). *¿Qué es la inteligencia?* <https://www.eafit.edu.co/ninos/reddelaspreguntas/Paginas/que-es-la-inteligencia-inteligencias-multiples-fluida-psicologia.aspx>
- Wendell, F. (2001). *Desarrollo Organizacional*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/55901685/French-y-Bell-Cap-1-AI-8-DesarrolloOrganizacio>  
nal-1



## ANEXOS



Universidad Nacional

José Faustino Sánchez Carrión  
ESCUELA DE POSGRADO

### **ENCUESTA SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL**

Buenos días, la presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión respecto la Inteligencia Emocional y su relación con el Desempeño Laboral, por lo que agradeceremos que responda a las preguntas formuladas con mucha sinceridad, sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

*De antemano: ¡muchas gracias por su colaboración!*

#### **I. DATOS DEL ENCUESTADO**

##### **1. Genero.**

- a) Femenino
- b) Masculino

##### **2. Estado civil**

- a) Soltero
- b) Casado
- c) Viudo
- d) Divorciado
- e) Unión libre

##### **3. Grado de estudios**

- a) Secundaria incompleta
- b) Secundaria completa
- c) Superior técnico
- d) Superior universitario.

##### **4. Indique el intervalo en que se encuentra sus ingresos mensuales actual:**

- a) Menos de s/. 930.00
- b) s/. 931 a s/. 1700.00
- c) s/. 1701.00 a s/. 2550.00
- d) s/. 2551.00 a s/. 3400.00
- e) s/. 3401.00 a más.

## II. INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen cinco opciones de respuesta. Elija la que mejor describa lo que piensa usted, Solamente una opción, Marque con claridad la opción elegida con un aspa “X”

**1=Nunca; 2= Casi Nunca; 3=A veces; 4=Casi siempre; 5=Siempre**

Si no puede contestar una pregunta o si la pregunta no tiene sentido para usted, por favor pregúntele a la persona que le entregó este cuestionario y le explicó la importancia de su participación.

INTELIGENCIA EMOCIONAL						
I. Competencia personal. (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)		Calificación				
		1	2	3	4	5
1.	¿Consideras que cuando actúas y te sale mal, te pones a pensar porque las cosas salieron así?					
2.	¿Cuándo estoy sintiendo emociones negativas, trato de pensar en cosas positivas para cambiar ello?					
3.	¿Consideras que escuchar frases de motivación te ayudan a sentirte bien en tu trabajo?					
II. Competencia social. (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)		Calificación				
		1	2	3	4	5
4.	¿Cuándo un compañero de trabajo se siente mal o está pasando por situaciones complicadas, me pongo en su lugar y lo aliento a seguir adelante?					
5.	¿Soy capaz de comprender a mi compañero cuando por alguna pequeña demora el paciente puede correr en riesgo su vida y lo apoyo?					
DESEMPEÑO LABORAL						
III. Innovación. (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)		Calificación				
		1	2	3	4	5
6.	¿Consideras que crear nuevos procesos ayuda en tu desempeño haciendo los procesos más rápidos y favoreciendo la vida de las personas?					
7.	¿Consideras que tu equipo de trabajo tiene competencias que requiere el área laboral?					
8.	¿Consideras que dentro del área de trabajo cuentas con las maquinarias tecnológicas necesarias para desempeñar bien tu labor?					
IV. Eficiencia. (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)		Calificación				
		1	2	3	4	5
9.	¿Consideras que tu equipo se siente comprometido con la Micro Red Paramonga?					
10.	¿Consideras que tu equipo se siente identificado con la Micro Red Paramonga?					
11.	¿Consideras que tu equipo es eficaz en la Micro Red Paramonga?					
V. Productividad. (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)		Calificación				
		1	2	3	4	5
12.	¿Consideras que la Micro Red Paramonga tiene el abastecimiento necesario para atención oportuna de los pacientes?					

13.	¿Consideras que la Micro Red Paramonga tiene la producción necesaria para atención oportuna?					
14.	¿Consideras que los pacientes están satisfechos con la atención que se le brinda en el momento?					
<b>VI. Calidad.</b> (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)		<b>Calificación</b>				
		1	2	3	4	5
15.	¿Consideras que la ciudad de Paramonga confía en la Micro Red de Paramonga?					
16.	¿Consideras que las atenciones de la Micro Red de Paramonga son válidas para la población?					
17.	¿Consideras que las atenciones de la Micro Red de Paramonga son potenciales para la población?					

*Muchas gracias por su participación*

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Micro Red Paramonga año 2022?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</b> ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con la innovación de los trabajadores de la Micro Red Paramonga año 2022? ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con la eficiencia de los trabajadores de la Micro Red Paramonga año 2022? ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con la productividad de los trabajadores de la Micro Red Paramonga año 2022? ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con la calidad de los trabajadores de la Micro Red Paramonga año 2022?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Micro Red Paramonga año 2022.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b> Determinar la relación de la inteligencia emocional y la innovación de los trabajadores de la Micro Red Paramonga año 2022. Determinar la relación de la inteligencia emocional y la eficiencia de los trabajadores de la Micro Red Paramonga año 2022. Determinar la relación de la inteligencia emocional y la productividad de los trabajadores de la Micro Red Paramonga año 2022. Determinar la relación de la inteligencia emocional y la calidad de los trabajadores de la Micro Red Paramonga año 2022.</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL:</b> La inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Micro Red Paramonga año 2022.</p> <p><b>HIPOTESIS ESPECIFICOS:</b> La inteligencia emocional se relaciona con la innovación de los trabajadores de la Micro Red Paramonga año 2022. La inteligencia emocional se relaciona con la eficiencia de los trabajadores de la Micro Red Paramonga año 2022. La inteligencia emocional se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Micro Red Paramonga año 2022. La inteligencia emocional se relaciona con la calidad de los trabajadores de la Micro Red Paramonga año 2022.</p>	<p>VARIABLE X</p> <p>INTELIGENCIA EMOCIONAL</p> <p>VARIABLE Y</p> <p>DESEMPEÑO LABORAL</p>	<p>X1= Competencia Personal</p> <p>X2= Competencia Social</p> <p>Y1= Innovación</p> <p>Y2= Eficiencia</p> <p>Y3= Productividad</p> <p>Y4= Calidad</p>	<p><b>NIVEL DE INVESTIGACION:</b> DISEÑO DE LA INVESTIGACION No experimental</p> <p><b>TIPO DE INVESTIGACION</b> Aplicada</p> <p><b>ENFOQUE DE LA INVESTIGACION:</b> Cuantitativo</p> <p><b>POBLACION:</b> 121 trabajadores</p> <p><b>MUESTRA:</b> 46 trabajadores</p> <p><b>ESTADISTICO DE PRUEBA:</b> SPSS</p> <p><b>TECNICA:</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTOS:</b> Cuestionario</p> <p><b>5 preguntas para medir la variable X</b></p> <p><b>12 preguntas para medir la variable Y</b></p>

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MICRO RED PARAMONGA -AÑO 2022.**