



UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

Escuela de Posgrado

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL  
PERSONAL DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL  
NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO – ESSALUD. CUSCO, PERÚ;  
2022

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión en Salud

**Autor:**

BUENO LAZO, ÁLVARO CARLO ERNESTO

ORCID: 0000-0003-2891-6734

MALPARTIDA PEREA, KELY JANET

ORCID: 0000-0001-8673-7596

**LIMA – PERÚ**

**2022**

Tesis

“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL  
PERSONAL DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL  
NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO – ESSALUD. CUSCO, PERÚ;  
2022”

Línea de investigación

Economía, Empresa y Salud: Administración en salud

Asesor(a)

ASESOR: MAGUIÑA PALMA MISAEL ERIKSON

ORCID: 0000-0002-4545-7413

## DEDICATORIA

*A EMMA por llegar a mi vida.*

Álvaro Carlo Ernesto Bueno Lazo

*A mis padres, Eli y Enith, por estar siempre presentes dándome la fortaleza para seguir adelante, especialmente en los momentos más difíciles que hemos vivido durante la pandemia de COVID-19, demostrando nuestra resiliencia como familia.*

Kely Janet Malpartida Perea

## AGRADECIMIENTO

*A Dios por darnos la fortaleza para seguir adelante a pesar de los obstáculos que se presentaron en esta pandemia para nosotros, como personal de salud, que día a día estuvimos al frente desde el inicio de esta lucha sin bajar la guardia.*

*A nuestros padres por el apoyo siempre incondicional.*

*A la gerencia de la IPRESS Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco por permitirnos ejecutar el presente trabajo de investigación.*

*Al personal de salud de la IPRESS Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco por participar en nuestro trabajo de investigación.*

## INDICE

<b>DEDICATORIA</b>	iii
<b>AGRADECIMIENTO</b>	iv
<b>RESUMEN</b>	viii
<b>ABSTRACT</b>	ix
<b>INTRODUCCIÓN</b>	x
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA</b>	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	2
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.4. Justificación de la investigación	4
1.5. Limitaciones de la investigación	5
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	6
2.1. Antecedentes	6
2.2. Bases teóricas	10
2.3. Formulación de hipótesis	15
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	16
3.1. Método de la investigación	16
3.2. Enfoque de la investigación	16
3.3. Tipo de investigación	16
3.4. Diseño de la investigación	16
3.5. Población, muestra y muestreo	17
3.6. Variables y operacionalización	19
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.8. Procesamiento y análisis de datos	23
3.9. Aspectos éticos	23
<b>CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	24

4.1. Resultados	24
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados	24
4.1.2 Prueba de hipótesis	28
4.2. Discusión de resultados	37
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	41
5.1. Conclusiones	41
5.2. Recomendaciones	42
<b>CAPÍTULO VI: REFERENCIAS</b>	43
<b>CAPÍTULO VII: ANEXOS</b>	54
Anexo 1: Matriz de consistencia	54
Anexo 2: Instrumentos	56
Anexo 3: Formato de consentimiento informado	60
Anexo 4: Conformidad del proyecto de tesis por el asesor	62
Anexo 5: Informe de originalidad de proyecto de tesis	63
Anexo 6: Resolución de Gerencia Red Asistencial Cusco N° 357 – GRACU-ESSALUD - 2022	64

## ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

<b>Tabla 1.</b> Análisis descriptivo según sexo del personal del servicio de Traumatología.	24
<b>Tabla 2.</b> Análisis descriptivo según edad del personal del servicio de Traumatología.	24
<b>Tabla 3.</b> Nivel de inteligencia emocional (global) del personal del servicio de Traumatología.	25
<b>Tabla 4.</b> Dimensiones de la inteligencia emocional del personal del servicio de Traumatología.	25
<b>Tabla 5.</b> Desempeño laboral (global) del personal del servicio de Traumatología.	26
<b>Tabla 6.</b> Dimensiones del desempeño laboral del personal del servicio de Traumatología.	27
<b>Tabla 7.</b> El desempeño laboral y la dimensión Intrapersonal de la inteligencia emocional del personal del servicio de Traumatología.	28
<b>Tabla 8.</b> El desempeño laboral y la dimensión Interpersonal de la inteligencia emocional y del personal del servicio de Traumatología.	29
<b>Tabla 9.</b> El desempeño laboral y la dimensión Adaptabilidad de la inteligencia emocional y del personal del servicio de Traumatología.	31
<b>Tabla 10.</b> El desempeño laboral y la dimensión Manejo de estrés de la inteligencia emocional y del personal del servicio de Traumatología.	32
<b>Tabla 11.</b> El desempeño laboral y la dimensión Estado de ánimo general de la inteligencia emocional y del personal del servicio de Traumatología.	34
<b>Tabla 12.</b> El desempeño laboral y la inteligencia emocional (global) y del personal del servicio de Traumatología.	35

## RESUMEN

**OBJETIVO:** Determinar la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en el personal que atiende en el servicio de Traumatología. **MATERIAL Y MÉTODO:** Estudio observacional, transversal, descriptivo y correlacional. Como muestra se tomaron 50 profesionales del Servicio de Traumatología de la IPRESS HNAGV, Cusco, Perú. Los instrumentos empleados fueron el “Inventario de Inteligencia Emocional de BAR - ON ICE” (Versión adaptada por Nelly Ugarriza) y el formato para “Evaluación de Desempeño y Conducta Laboral” (Ministerio de Salud - Perú). La relación entre las variables se evaluó mediante el coeficiente de correlación de Spearman. **RESULTADOS:** La mayoría de la muestra presentó un nivel “alto” (66,0%) de inteligencia emocional, seguido por el nivel “medio” (34,0%). La mayoría presentó un desempeño laboral de nivel “adecuado” y “regular” (48,0% en cada caso). Se encontró relación entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional, considerada tanto a nivel global como para cada una de sus dimensiones: adaptabilidad, intrapersonal, manejo de estrés, interpersonal, y estado de ánimo general ( $P:0,000$  en cada caso). **CONCLUSIONES:** La mayoría de la muestra presentó un nivel “alto” de inteligencia emocional, así como un desempeño laboral de nivel “adecuado” o “regular”. Se encontró relación entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional, considerando el nivel global y sus dimensiones.

**PALABRAS CLAVE:** Inteligencia emocional, desempeño laboral.



## **ABSTRACT**

**OBJECTIVE:** Evaluate emotional intelligence and work performance in Traumatology Service staff. **MATERIAL AND METHOD:** Observational, cross-sectional, descriptive and correlational study. The sample consisted of 50 professionals who work at the Traumatology Service of HNAGV, Cusco, Perú. The instruments used were “Emotional Intelligence Inventory BAR – ON – ICE” (Version adapted by Nelly Ugarriza) and format for “Evaluación de Desempeño y Conducta Laboral” (Ministerio de Salud - Perú). The relationship between variables was determined by Spearman's correlation coefficient. **RESULTS:** Majority of the sample presented a "high" level (66.0%) of emotional intelligence, followed by the "medium" level (34.0%). The majority had a job performance of "adequate" and "regular" level (48.0% in each case). A relationship was found between job performance and emotional intelligence, considered both globally and for each of its dimensions: stress adaptability, intrapersonal, management, interpersonal, general mood (P:0,000 in each case). **CONCLUSIONS:** The majority of the sample presented a "high" level of emotional intelligence, as well as a work performance of "adequate" or "regular" level. A relationship was found between job performance and emotional intelligence, considered both globally and dimensions.

**KEY WORDS:** Emotional intelligence, work performance.

## INTRODUCCIÓN

La inteligencia emocional es una cualidad que brinda al profesional un mayor control de sus emociones, estabilidad mental, mejores habilidades sociales y afrontamiento del estrés, así como un mejor desempeño laboral. Las personas capaces de autogestionar las emociones presentan un mayor desarrollo de competencias como el liderazgo, compromiso, y trabajo en equipo. Bajo esta perspectiva, se piensa que ambas cualidades deberían estar relacionadas.

Lamentablemente, en el país existen pocos estudios que hayan evaluado la dependencia entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional del personal de salud.

El estudio es de tipo observacional, transversal y descriptivo. Como muestra se tomaron 50 trabajadores del Servicio de Traumatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco (HNAGV), de Cusco. El primer capítulo detalla la situación problemática, justificación, objetivos, y limitaciones de la investigación; el segundo, las bases teóricas y antecedentes; el tercero, la metodología de la investigación: población, muestra, instrumento y técnica de recolección de datos, y el plan de análisis estadísticos; seguidamente en el cuarto capítulo se identifica los resultados, el análisis y discusión; y en el último, se evidencian las conclusiones y recomendaciones.

De este modo, el objetivo del presente estudio fue hallar la relación entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional en el personal que atiende en el servicio de Traumatología de la IPRESS HNAGV, Cusco, Perú, durante el año 2022. La investigación es trascendente desde un punto académico pues permitirá definir la relación entre ambas variables; también será de utilidad para el área administrativa de los servicios de salud, encargados de seleccionar y gestionar el componente humano.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

La inteligencia emocional constituye una competencia que influye en la comprensión, comprensión y canalización de las emociones personales y ajenas (1-3).

Esta cualidad permite al profesional un mayor control de sus emociones, una estabilidad mental, empatía, habilidades sociales y mayor confianza en si mismo ante situaciones críticas (4). También se ha reportado que podría proteger contra el estrés, y que además estaría asociada a un mayor compromiso y satisfacción laboral y académica, así como a una mayor capacidad para resolver problemas (5-7).

Actualmente, la inteligencia emocional se ha consolidado como un factor de importancia para comprender las diferencias individuales que pueden influir en el acceso a un puesto de trabajo, en las competencias para las relaciones interpersonales y la adaptabilidad a situaciones estresantes, o como predictor del desempeño académico o laboral (8,9).

El desempeño laboral comprende el comportamiento del personal en cuanto a las normas y el cumplimiento de los objetivos organizacionales (10). Su importancia radica en que impacta principalmente en la producción y rentabilidad (11).

Las personas capaces de autogestionar las emociones (percibir y entender las emociones propias y ajenas, generando espacios de beneficio mutuo), son más hábiles para desarrollar competencias laborales (compromiso, liderazgo, responsabilidad, comunicación asertiva y trabajo en equipo) (12-14).

En el país existen pocos estudios que hayan evaluado la dependencia entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional en el personal de salud. La importancia del tema radica en que

permitirá conocer si existe relación entre las variables, y servirá de apoyo a posteriores investigaciones. La información también será de utilidad para el área administrativa, encargada de analizar y gestionar el componente humano (sus capacidades y los factores que pueden afectar su desempeño) para alcanzar el éxito y mejorar la competitividad de la organización.

El objetivo del estudio fue hallar la relación existente entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal del servicio de Traumatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco (HNAGV), Cusco, Perú, durante el año 2022.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional en el personal que atiende en el servicio de Traumatología?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Qué relación hay entre el desempeño laboral y la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional del personal que atiende en el servicio de Traumatología?

- ¿Qué relación hay entre el desempeño laboral y la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional del personal en el servicio de Traumatología?

- ¿Qué relación hay entre el desempeño laboral y la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional del personal que atiende en el servicio de Traumatología?

- ¿Qué relación hay entre el desempeño laboral y la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional del personal que atiende en el servicio de Traumatología?

- ¿Qué relación hay entre el desempeño laboral y la dimensión estado de ánimo general de la inteligencia emocional del personal que atiende en el servicio de Traumatología?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

- Determinar si hay la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el personal que atiende en el servicio de Traumatología.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Determinar la relación que hay entre el desempeño laboral y la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional del personal que atiende en el servicio de Traumatología.

- Determinar la relación que hay entre el desempeño laboral y la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional del personal que atiende en el servicio de Traumatología.

- Determinar la relación que hay entre el desempeño laboral y la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional del personal que atiende en el servicio de Traumatología.

- Determinar la relación que hay entre el desempeño laboral y la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional del personal que atiende en el servicio de Traumatología.

- Determinar la relación que hay entre el desempeño laboral y la dimensión estado de ánimo general de la inteligencia emocional del personal que atiende en el servicio de Traumatología.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Teórica**

La inteligencia emocional es un factor que puede influir en el acceso a un puesto de trabajo, las relaciones interpersonales, su capacidad de resiliencia, o como predictor del desempeño académico o laboral. A pesar de ello, en el Perú no contamos con información sobre la dependencia entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional del personal de salud. El estudio permite conocer la relación entre ambos, y servirá de apoyo para otros estudios.

### **1.4.2 Metodológica**

Los instrumentos presentan una adecuada confiabilidad, por lo que pueden ser aplicados por los directivos de los establecimientos de salud para evaluar de forma sencilla y confiable el nivel que presenta el personal para ambas variables.

### **1.4.3 Práctica**

La inteligencia emocional permite un mayor control de las emociones, una estabilidad mental, empatía, habilidades sociales, mejor afrontamiento del estrés, mayor confianza en si mismo, así como mayor satisfacción laboral fortaleciendo el desempeño laboral. Asimismo, el desempeño laboral impacta principalmente en la productividad y rendimiento.

Por estas razones, los resultados del estudio permitirán que los especialistas en recursos humanos puedan realizar una mejor selección y capacitación, con el objetivo de cumplir con eficacia los objetivos programados y brindar una atención de calidad.

## **1.5. Limitaciones de la investigación**

### **1.5.1 Temporal**

Dado que es un estudio transversal, no es factible establecer una relación causa – efecto.

### **1.5.2 Espacial**

La forma de muestreo no permitirá generalizar los resultados dado que los participantes proceden de una sola especialidad (Traumatología), y sus características pueden variar respecto a la edad, nivel académico, entre otros factores, asimismo, el tamaño muestral es de 50 participantes dado que es el total de trabajadores asistenciales presenciales en el servicio.

### **1.5.3 Recursos**

Estudio autofinanciado.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **INTERNACIONALES**

- **Jiao L, et al. (2021)** dicha investigación tuvo como objetivo el evaluar el efecto de la inteligencia emocional sobre el desempeño académico y laboral universitario siendo que se determinó que la capacidad para utilizar las emociones mejora el desempeño en las 3 áreas evaluadas – investigación (coef: 0,169; P:0,002), enseñanza (coef: 0,182; P:0,001), y servicio (coef: 0,127; P:0,020), mientras que la capacidad de regular las emociones mejora el desempeño solo para la enseñanza (coef: 0,182; P:0,001), y servicio (coef: 0,173; P:0,001). Por lo expuesto, se concluyó que algunas dimensiones de la inteligencia emocional pueden influir en el desempeño académico y laboral (15).

- **Sanchez-Gomez M, et al. (2021)**. Investigación que tuvo como objetivo evaluar la inteligencia emocional, el compromiso y desempeño laboral del personal de salud de España durante la pandemia COVID-19, siendo que se evidenció que el compromiso laboral tiene un efecto mediador entre las variables anteriormente mencionadas, incluso cuando se tienen en cuenta las variables sociodemográficas, por lo que se concluye que los profesionales con una mayor autopercepción de la inteligencia emocional presentan mayores niveles de compromiso y mejor desempeño laboral (13).

- **Najimi A, et al. (2021)** Investigación que evaluó el efecto de la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral y la responsabilidad del personal de salud de Irán, siendo que se determinó que la variable de inteligencia emocional no estuvo relacionada con la del desempeño laboral, mientras que la responsabilidad social solo estuvo relacionada en su componente moral (16).



- **Belay y Kassie (2021)** Investigación cuyo objetivo fue el evaluar el efecto de la inteligencia emocional sobre el desempeño clínico de 186 estudiantes de enfermería de cuarto año de Etiopía, que realizaban sus prácticas en obstetricia y ginecología. Se evidenció la conectabilidad entre ambas variables ( $r(186):0,767$ ;  $P<0,0001$ ), así como los hombres tuvieron mejor desempeño clínico que las mujeres ( $t(186):3,27$ ;  $P<0,0001$ ) y, en cuanto a la inteligencia emocional fue el único factor predictor del desempeño clínico ( $\beta:0,219$ ;  $P<0,0001$ ); el interés en el área elegida, la experiencia clínica, el tipo de admisión, la procedencia (urbana, rural) y el sexo no influyeron en el desempeño clínico; ante ello, se concluyó que la influencia entre la variable inteligencia emocional y la variable de desempeño de los estudiantes de enfermería (17).

- **Sanchez-Gomez y Bresó (2020)** Investigación cuyo objetivo fue evaluar si hay relación entre el síndrome de burnout, la inteligencia emocional, y el desempeño laboral en 1197 profesionales en educación, salud, industria, hotelería y turismo, comercio, y otros, provenientes de España, siendo que se evidenció la relación positiva entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional, y negativa con el burnout. Los profesionales con niveles altos de inteligencia emocional y bajo agotamiento emocional reportaron un mayor rendimiento laboral (14).

- **Alonazi WB. (2020)** Investigación cuyo objetivo fue evaluar el efecto de la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral de 340 enfermeros de la UCI Adultos, UCI Neonatales y otros, en Arabia Saudita, durante la pandemia COVID-19. El estudio concluye que se presentó un nivel adecuado de inteligencia emocional, y que este factor facilitaría el influir positivamente en su desempeño laboral (9).

- **Gong Z, et al. (2019)** Investigación que evaluó la relación entre la variable inteligencia emocional, la variable síndrome de burnout y la variable del desempeño laboral de 450 colaboradores de empresas privadas de China, lográndose determinar que si la inteligencia

emocional mejora, esto repercutiría positivamente en el capital psicológico y el desempeño laboral (18).

- **Gharaee H, et al. (2019)** Investigación que evaluó la conectibilidad entre la variable inteligencia emocional y el desempeño laboral de 98 gestores del sector salud en Irán, cuyos resultados concluyeron que, efectivamente, sí existe una relación directa (P:0.001), asimismo, la dimensión de la conciencia obtuvo el mayor efecto sobre el desempeño laboral (P:0.001; B:0,017), mientras que la dimensión del autocontrol tuvo el menor efecto (P:0,014; B:-0.08)(19).

- **Extremera N, et al. (2018)** Investigación que evaluó el efecto de la inteligencia emocional sobre la satisfacción y el compromiso laboral de 405 profesionales españoles de distintas ocupaciones encontrándose que la inteligencia emocional guarda relación con las dimensiones del compromiso (vigor ( $r:0,46;p<0,01$ ), dedicación ( $r:0,38;p<0,01$ ), y absorción ( $r:0,33;p<0,01$ )), la satisfacción laboral general ( $r:0,35;p<0,01$ ), igualmente se evidenció que la inteligencia emocional global está relacionada con la satisfacción laboral por las dimensiones de vigor y dedicación, incluso al controlar los efectos de las variables sociodemográficas (20).

- **Sadeghi T, et al. (2018)** Investigación que evaluó la inteligencia emocional y el desempeño laboral de 100 gerentes mando bajo y medio de una universidad de Irán, evidenciándose una afinidad negativa, específicamente en la dimensión de empatía (21).

- **Vahidi M, et al. (2016)** Investigación que evaluó la relación entre el rendimiento laboral y la inteligencia emocional de 338 enfermeras de Irán, siendo que se reveló una relación negativa entre la dimensión interpersonal y el rendimiento ( $r:-0,026$ ; P:0,738), concluyendo que solo existe una correlación negativa entre éstas. Los autores postulan que, para eliminar los efectos del trabajo estresante, las enfermeras se limitarían a realizar las actividades de rutina, sin establecer lazos afectivos con los pacientes (22).

## NACIONALES

- **Bolívar J (2019)** Investigación que evaluó si hay relación entre la inteligencia emocional y la productividad laboral de 47 trabajadores de un centro de salud del Callao, evidenciando la relación positiva entre ambas, específicamente en las dimensiones habilidad interpersonal, habilidad intrapersonal, y adaptabilidad (23).
  
- **Moreano N (2018)** Investigación observacional, descriptiva y transversal que evaluó la relación entre la productividad y la inteligencia emocional de 107 enfermeras de un centro de salud del Callao, evidenciando la relación positiva directa entre ambas variables (24).
  
- **Pacheco L (2017)** investigación observacional, descriptiva y transversal mediante encuesta que evaluó la relación entre la inteligencia emocional y la productividad laboral de 16 trabajadores de un centro de salud de Chimbote constatando una relación positiva (25).
  
- **Yabar K (2016)** Investigación de tipo observacional, descriptiva y transversal mediante encuesta que evaluó si hay relación entre la variable de inteligencia emocional y la de desempeño laboral de 65 trabajadores de un centro de salud de Cieneguilla, evidenció la relación directa entre ambas (Rho:0,745; P:0,000), siendo que el desempeño laboral estuvo relacionado con el factor interpersonal (Rho:0,695; P:0,000), factor intrapersonal (Rho:0,670; P:0,000), la adaptabilidad (Rho:0,685; P:0,000), con el manejo de estrés (Rho:0,645; P:0,000), y con el estado de ánimo general (Rho:0,720; P:0,000) (26).

## **2.2. Bases teóricas**

### **INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Las personas, a través de su desarrollo y la aplicación de sus competencias, representan uno de los principales factores que garantizan la competitividad y el éxito de la institución. Por esta razón es importante analizar y gestionar el componente humano, sus capacidades y los factores que pueden afectar su rendimiento (12).

La inteligencia emocional es una capacidad no cognitiva influyente en la empatía, la percepción, la comprensión, la dirección de las emociones (propias y ajenas), la capacidad para responder de acuerdo a ellas (1-3,27,28).

La inteligencia emocional, bajo el concepto de las inteligencias múltiples (Howard Gardner. Bajo), no es un ente único de distintas capacidades, sino que comprende un conjunto de inteligencias independientes interrelacionadas: lógico-matemática, interpersonal, intrapersonal, viso-espacial, corporal-kinestésica, musical-auditiva, lingüístico-verbal, y naturalista (29).

El término “Inteligencia Emocional” fue introducido por Mayores y Salovey en el siglo XX, partiendo del modelo de Gardner, enfatizando la inteligencia interpersonal y la intrapersonal (30). Inicialmente el modelo tuvo poca difusión, hasta 1995 en que Daniel Goleman publicó su obra titulada "Inteligencia Emocional" (31).

Existen distintas conceptualizaciones de la inteligencia emocional, dependiendo de enfoque que se le brinde. La inteligencia emocional se define, según el modelo de habilidad, como la capacidad para la percepción, utilización, comprensión y gestión de las propias emociones y ajenas, en tanto según el modelo cognitivo, es la combinación de autopercepción y disposición

conductual, asociada con el poder reconocer y utilizar la información conexas con las emociones (1,32).

La inteligencia emocional tiene como componentes a la conciencia de si mismo, empatía, habilidades sociales, automotivación, y autocontrol. De este modo, permite al profesional un mayor control de sus emociones, una estabilidad mental, y mayor confianza en si mismo ante situaciones críticas (4).

Las emociones constituyen un aspecto fundamental característico del ser humano, ya que influye en su comportamiento frente a quienes interactúa. Considerando que las emociones tendrían un carácter intencional, por lo que se esperaría que el control estas podrían influir en el ajuste del individuo frente a distintos contextos (12).

Algunos estudios han reportado que la inteligencia emocional podría proteger contra el estrés y la aparición del síndrome de burnout, y también estaría asociada a un mayor compromiso y satisfacción laboral y académica, así como a una mayor capacidad para resolver problemas (4-7,27,33). Las personas con mayor inteligencia emocional tienen mayor capacidad para discriminar entre las emociones positivas y negativas, reparar las negativas e incluso modificar el estado de ánimo y alcanzar mayores niveles de felicidad, bienestar y ajuste psicológico (34,35).

Los profesionales de salud son un grupo vulnerable a problemas de salud mental, siendo que la pandemia ha agravado esta situación. Situaciones como la interacción con población de riesgo, el riesgo de infectarse, la pérdida de colegas o pacientes y el aislamiento laboral han aumentado el riesgo de ansiedad, estrés o depresión (36-39). La inteligencia emocional es de especial importancia en estas situaciones, teniendo en cuenta que el estrés está asociado a una disminución de la orientación empática del profesional (40,41).

La inteligencia emocional se reconoce como elemento clave para advertir las diferencias individuales que pueden influir en el acceso a un puesto laboral, en el desempeño académico o laboral, en las competencias para interactuar con los demás, en la capacidad para adaptarse a situaciones estresantes mediante estrategias adecuadas de afrontamiento, o para predecir el comportamiento en diversos contextos (8). Bajo este enfoque, el rendimiento laboral estaría influenciado por la inteligencia emocional, información de importancia para los procesos de selección de personal (8,9,12).

### **DESEMPEÑO LABORAL**

El desempeño laboral se ha conceptualizado como el comportamiento del personal, enfocado en la normativa y objetivos institucionales (10,42,43). También puede definirse como la capacidad para realizar labores en un menor tiempo, un menor esfuerzo y mayor calidad en el resultado (44).

Su importancia radica en que impacta principalmente en la producción y rentabilidad de la organización (11). El desempeño laboral es reconocido como prioritario para el desarrollo y alcance de objetivos en cualquier institución, siendo necesario su priorización en la gestión de recursos humanos (45).

La evaluación del desempeño es el instrumento que permite valorar el cumplimiento de funciones de un trabajador, así como el potencial de su desarrollo (46). Esta información es de utilidad para diversos aspectos del área de recursos humanos, tales como la selección y capacitación del personal, el desarrollo de la carrera y los sistemas de remuneración, la evaluación del potencial de un empleado y sus relaciones interpersonales (47,48). La evaluación del desempeño permite identificar con oportunidad y eficiencia las fallas del sistema permitiendo corregirlas garantizando así el cumplimiento de los objetivos institucionales (45).

El desempeño laboral general puede ser abordado bajo tres dimensiones: 1).- Desempeño de tareas (favorece la producción de un producto o un servicio; prescrito por roles, y varía según el tipo de trabajo); 2).- Desempeño contextual (comportamiento que favorece al cumplimiento de los objetivos organizacionales, entorno social y psicológico; va más allá de los deberes laborales, e incluye aspectos como la proactividad, iniciativa, entusiasmo y la cooperación con los demás); 3).- Comportamiento laboral contraproducente (comportamiento que afecta a la organización; comprende aspectos como el ausentismo, quejas, conducta fuera del trabajo, abuso de privilegios, ejecutar tareas incorrectamente de manera intencionada, entre otros) (48).

En las instituciones públicas, la evaluación del desempeño es necesaria para elaborar estrategias que permitan el fortalecimiento promoviendo logros de metas planificadas, así como para la identificar la problemática de las competencias del personal según su perfil de puesto (49).

Tanto el supervisor/jefe directo del trabajador o una comisión evaluadora podría realizar la evaluación del rendimiento (46). Los criterios se basan en estándares como los rasgos de personalidad, competencias, logros de metas y potencial de mejoramiento (47).

Existen cualidades que pueden influir en el desempeño laboral, tales como: disposición al cambio, comunicación, iniciativa y toma de decisiones, solución de problemas, responsabilidad, trabajo en equipo y relaciones interpersonales (10).

Las personas con capacidad de autogestionar las emociones, pueden desarrollar fácilmente las siguientes competencias laborales: compromiso, liderazgo, responsabilidad, comunicación asertiva y trabajo en equipo. Por el contrario, las personas con menores habilidades emocionales suelen tener limitaciones en el desarrollo de sus competencias y desempeño laboral (12-14,17-19).

Para la valoración del desempeño laboral en el sector salud, se pueden considerar las siguientes variables, las cuales fueron diseñadas por el Ministerio de Salud (55):

- **Planificación:** Capacidad de elaboración, ejecución y autoevaluación del cumplimiento de funciones, así como el de racionalización de los recursos que han sido asignados.
- **Responsabilidad:** Capacidad de cumplir oportunamente las funciones.
- **Iniciativa:** Espontaneidad, sin necesidad de supervisión, para la generación de soluciones de manera original.
- **Oportunidad:** Relacionado al cumplimiento de las actividades encomendadas por la jefatura inmediata dentro de los plazos indicados.
- **Calidad de trabajo:** Concepto relacionado a la eficiencia y eficacia del cumplimiento de funciones encomendadas.
- **Confiabledad y discreción:** Relacionado al conocimiento y el resguardo de la información laboral.
- **Relaciones interpersonales:** Dimensión que permite evaluar la interrelación personal y el trabajo en equipo.
- **Cumplimiento de las normas:** Evalúa el acatamiento de las normativas institucionales, tales como el reglamento interno de trabajo, manuales, protocolos, directivas, y otros).



## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

- Existe relación entre el rendimiento laboral y la inteligencia emocional en el personal que atiende en el servicio de Traumatología.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

- Existe relación entre el rendimiento laboral y la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional del personal que atiende en el servicio de Traumatología.

- Existe relación entre el rendimiento laboral y la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional del personal que atiende en el servicio de Traumatología.

- Existe relación entre el rendimiento laboral y la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional del personal que atiende en el servicio de Traumatología.

- Existe relación entre el rendimiento laboral y la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional del personal que atiende en el servicio de Traumatología.

- Existe relación entre el rendimiento laboral y la dimensión estado de ánimo general de la inteligencia emocional del personal que atiende en el servicio de Traumatología.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de la investigación**

- Hipotético-deductivo: Plantea un problema a partir de la observación de la realidad, remitiéndose a una teoría. Partiendo de su marco teórico formula una hipótesis mediante un proceso deductivo, la cual será sometida empíricamente a verificación, mediante mediciones o procesos experimentales (50,51).

### **3.2. Enfoque de la investigación**

- Cuantitativo: Mide un fenómeno (considera variables mensurables), y se fundamenta en procedimientos estadísticos (50-52).

### **3.3. Tipo de investigación**

- Aplicada: Busca nuevos conocimientos con posibles aplicaciones prácticas, que generen bienestar a la población (50).

### **3.4. Diseño de la investigación**

- Observacional: El investigador se limita a observar el resultado del fenómeno, sin manipular las condiciones (53).

- Transversal: Evalúa la variable en un solo momento (53).

### **3.5. Población, muestra y muestreo**

#### **3.5.1. Población**

Está conformada por los 50 trabajadores en el Servicio de Traumatología del “Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - ESSALUD”, del departamento de Cusco, Perú, durante el mes de junio del 2022.

#### **3.5.2. Muestra**

Estuvo conformada por 50 profesionales que cumplieron los criterios de inclusión y presentaron su consentimiento informado.

El tamaño muestral considera el total de trabajadores del servicio de Traumatología: 50 trabajadores; muestreo no probabilístico por conveniencia.

#### **3.5.3. Muestreo**

La técnica de muestreo fue no probabilística por conveniencia.

- Criterios de inclusión:

Estar registrado en la nómina de personal CAS, 728 y locación de servicios del Servicio de Traumatología del “Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - ESSALUD”, del departamento de Cusco, Perú, durante el mes de junio del 2022, realizando labor presencial asistencial.

- Criterios de exclusión:

Estar registrado en la nómina de personal CAS, 728 y locación de servicios del Servicio de Traumatología del “Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - ESSALUD”, del departamento de Cusco, Perú, durante el mes de junio del 2022, realizando labor administrativa y/o labor remota y/o de reciente inserción laboral (menos de 1 mes de ingreso).

### 3.6. Variables y operacionalización

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA (Niveles o rangos)	
Desempeño laboral	<i>Comité Técnico de Clima Organizacional del Ministerio de Salud. (2016)</i>				
	Planificación	Item 1	Ordinal	- 1 (deficiente), 2, 3, 4, 5 (sobresaliente). El texto de los ítems está adaptado para cada dimensión.	
	Calidad de trabajo	Item 5			
	Iniciativa	Item 3			
	Cumplimiento de las normas	Item 8			
	Oportunidad	Item 4			
	Responsabilidad	Item 2			
	Relaciones interpersonales	Item 7			
Confiabilidad y discreción	Item 6				
	Desempeño laboral (global)	Items 1-8			
Inteligencia emocional	<i>Inventario de inteligencia emocional de BAR - ON ICE</i>				
	<i>Intrapersonal:</i>				
	- Asertividad	Items 16,30,50	Ordinal	1 Rara vez o nunca es mi caso	
	- Autorrealización	Items 1,15,42,49,56		2 Pocas veces es mi caso	
	- Comprensión emocional de uno mismo	Items 4,24,38		3 A veces es mi caso	
	- Autocontrol	Items 26,35,52,58		4 Muchas veces es mi caso	
	- Independencia	Items 9,13,23,41,54		5 Con mucha frecuencia (siempre es mi caso).	
	<i>Interpersonal:</i>				
	- Empatía	Items 19,28,43,55			
	- Responsabilidad social	Items 8,21,31,40,46			

- Relaciones interpersonales	Items 12,17,25,51,57
<i>Adaptabilidad:</i>	
- Flexibilidad	Items 6,11,37,45,60
- Solución de problemas	Items 7,20,27,39
<i>Estado de ánimo general:</i>	
- Optimismo	Items 5,10,34,47
- Felicidad	Items 2,22,29,32,53
<i>Manejo del estrés:</i>	
- Tolerancia al estrés	Items 3,14,33,48
- Control de impulsos	Items 18,36,44,59
<i>Inteligencia emocional (global)</i>	Items 1-60

### 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.7.1. Técnica

- El estudio empleó la técnica de encuesta.

#### 3.7.2. Descripción de instrumentos

A continuación, se describirá las fichas técnicas de los instrumentos utilizados:

<b>FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO N° 01:</b>	
Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On ICE (versión abreviada) (EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory)	
Validez	homogeneidad entre el constructo y consistencia interna
Confiabilidad	,802
Momento	Inicio de jornada laboral
Tiempo de llenado	15-20 minutos.
Número de ítems	60
Dimensiones	Intrapersonal (13, 30, 50, 1, 15, 42, 49, 56, 4, 24, 38, 26, 35, 52, 58, 9, 13, 23, 41, 54). Interpersonal (19, 28, 43, 55, 12, 17, 25, 51, 57, 8, 21, 31, 40, 46) Adaptabilidad (7, 20, 27, 39, 6, 11, 37, 45, 60) Manejo del estrés (3, 14, 33, 48, 18, 36, 44, 59) Estado de ánimo general (5, 10, 34, 47, 2, 22, 29, 32, 53) Inteligencia emocional (global) (1-60)
Baremos (niveles, grados)	Escala Likert: 1.- Rara vez o nunca es mi caso; 2.- Pocas veces es mi caso; 3.- A veces es mi caso; 4.- Muchas veces es mi caso; 5.- Con mucha frecuencia o Siempre es mi caso

<b>FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO N° 02:</b>	
Evaluación de Desempeño y Conducta Laboral	
Validez y Confiabilidad	Ministerio de Salud.
Momento	Inicio de jornada laboral
Tiempo de llenado	15-20 minutos.
Número de ítems	08
Dimensiones	Planificación (1), Calidad del trabajo (5), Iniciativa (3), Oportunidad (4), Responsabilidad (2), Confiabilidad y discreción (6), Relaciones interpersonales (7), Cumplimiento de las normas (8). Desempeño laboral (global (1-9)
Baremos (niveles, grados)	Escala Likert adaptada a cada dimensión; la calificación de cada dimensión varía de 1 al 5 (a mayor puntaje, mejor rendimiento).

### 3.7.3. Validación

La validación del Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On ICE (versión abreviada) ha sido validada (54), siendo que se determinó la homogeneidad entre el constructo, denotándose la consistencia interna, en cuanto al instrumento de Evaluación de Desempeño y Conducta Laboral (23, 55), es un instrumento elaborado y aprobado por el Ministerio de Salud del Perú, por lo que su validación estaría dada por la instancia mencionada.

### 3.7.4. Confiabilidad

Para el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On ICE (versión abreviada) empleado en el estudio de Alejos y Gambero (54), **el Alfa de Cronbach fue de .802** por lo que se determina homogeneidad y confiabilidad. En cuanto al formato de Evaluación de Desempeño y Conducta Laboral (55) empleado por Moreano (23), es un instrumento de uso nacional emitido por el Ministerio de Salud, por lo que la confiabilidad de éste ha sido valorada por los especialistas de la mencionada institución.



### **3.8. Procesamiento y análisis de datos**

Se llevó a cabo el análisis descriptivo de cada variable mediante tablas de distribución de frecuencias, mientras que el análisis inferencial se realizó mediante el coeficiente de correlación de Spearman con una significancia de 5%. El procesamiento de información se realizó mediante el Programa SPSS.

### **9. Aspectos éticos**

- La investigación fue aprobada por la Escuela de Posgrado de la Universidad Norbert Wiener.
- La investigación fue aprobada por la gerencia de la IPRESS Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco – ESSALUD.
- La información será confidencial.
- Se solicitará el consentimiento informado.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

En la tabla 1 se presenta la distribución de la muestra según el sexo, observándose que la mayor parte es de sexo femenino (52,0%).

**Tabla 1.** Análisis descriptivo según sexo del personal del servicio de Traumatología.

	n	%
SEXO	n	%
Femenino	26	52,0
Masculino	24	48,0
Total	50	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2 se presenta el análisis descriptivo de la muestra según edad, observándose que la edad promedio fue de 43,94 años (SD:8,89).

**Tabla 2.** Análisis descriptivo según edad del personal del servicio de Traumatología.

	Media	Error típico	Mediana	Desv. Tip.	Varianza	Valor mínimo	Valor máximo	Intervalo de confianza	
								Lím. Sup.	Lim. Inf.
EDAD	43,94	1,26	41,00	8,89	79,00	29,00	62,00	46,47	41,41

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3 se presenta el nivel de inteligencia emocional de la muestra, observándose que la mayoría presentó un nivel “alto” (54,0%), seguido por “medio” (46,0%); ningún encuestado presentó un nivel “bajo” de inteligencia emocional.

**Tabla 3.** Nivel de inteligencia emocional (global) del personal del servicio de Traumatología.

NIVEL	n	%
Bajo	0	0.0
Medio	23	46.0
Alto	27	54.0
Total	50	100.0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4 se presentan los niveles de cada dimensión de la inteligencia emocional de la muestra, observándose que las dimensiones que se encuentran mejor desarrolladas son el “Estado de ánimo general” y la dimensión “Interpersonal”, que muestran el nivel alto al 82% y 80% respectivamente. El resto de dimensiones no se encuentran en un estado crítico, aunque, presentan cerca de la mitad de los trabajadores en el nivel medio.

**Tabla 4.** Dimensiones de la inteligencia emocional del personal del servicio de Traumatología.

	INTRAPERSONAL		INTERPERSONAL		ADAPTABILIDAD		MANEJO DEL ESTRÉS		ESTADO DE ÁNIMO GENERAL	
	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
Bajo	0	0.0	1	2.0	0	0.0	0	0.0	1	2.0
Medio	23	46.0	9	18.0	25	50.0	25	50.0	8	16.0
Alto	27	54.0	40	80.0	25	50.0	25	50.0	41	82.0
Total	50	100.0	50	100.0	50	100.0	50	100.0	50	100.0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5 se presenta el nivel de desempeño laboral (global) de la muestra, observándose que la mayoría presentó un nivel “regular” (41,0% en cada caso); solo 5 encuestados presentaron un nivel “inadecuado” de rendimiento laboral (10%) y 4, adecuado (4%).

**Tabla 5.** Nivel de desempeño laboral (global) del personal del servicio de Traumatología.

NIVEL	n	%
Inadecuado	5	10.0
Regular	41	82.0
Adecuado	4	4.0
Total	50	100.0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6 se presentan los niveles de cada dimensión del desempeño laboral de la muestra. Se puede comprobar que la dimensión mejor desarrollada es “calidad de trabajo” (presenta el mayor porcentaje con nivel “adecuado”, y también el menor porcentaje con nivel “inadecuado”).

**Tabla 6.** Dimensiones del desempeño laboral del personal del servicio de Traumatología.

	Planificación		Calidad de trabajo		Iniciativa		Oportunidad		Responsabilidad		Confiabilidad y discreción		Relaciones interpersonales		Cumplimiento de las normas	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Inadecuado	5	10.0	2	4.0	4	8.0	9	18.0	5	10.0	6	12.0	7	14.0	8	16.0
Regular	41	82.0	32	64.0	34	68.0	31	62.0	37	74.0	34	68.0	33	66.0	33	66.0
Adecuado	4	8.0	16	32.0	12	24.0	10	20.0	8	16.0	10	20.0	10	20.0	9	18.0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia

#### 4.1.2. Prueba de hipótesis

##### HIPÓTESIS GENERAL

- Existe relación entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional del personal que atiende en el servicio de Traumatología.

**Tabla 12.** El rendimiento laboral y la inteligencia emocional (global) del personal que atiende en el servicio de Traumatología.

	Rho de Spearman Coeficiente de correlación		
	n		P
Inteligencia emocional (global) - Desempeño laboral	50	0,850 **	0,000

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

Fuente: Elaboración propia

Según el coeficiente Rho de Spearman.

##### **Considerando:**

Si:  $p < 0,05$ , entonces  $H_0$  se rechaza

##### **Hipótesis estadísticas:**

$H_0$ : No existe relación entre el rendimiento laboral y la inteligencia emocional (global) del personal que atiende en el servicio de Traumatología

$H_1$ : Existe relación entre el rendimiento laboral y la inteligencia emocional (global) del personal que atiende en el servicio de Traumatología.

**P = 0,000 < 0,05**

**Decisión:**

Se rechaza la H0

**Conclusión estadística:**

Existe relación entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional del personal que atiende en el servicio de Traumatología. La relación es directa y con un alto grado de correlación (Rho de Spearman: 0,850; P:0,000).

**HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

**Hipótesis específica 1**

- Existe relación entre el desempeño laboral y la dimensión Intrapersonal de la inteligencia emocional del personal del servicio de Traumatología.

**Tabla7.** El desempeño laboral y la dimensión Intrapersonal de la inteligencia emocional del personal del servicio de Traumatología.

	n	Coefficiente de correlación (Rho de Spearman)	P
Dimensión Intrapersonal - Desempeño laboral	50	0,711 **	0,000

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

Fuente: Elaboración propia

Según el coeficiente Rho de Spearman.

**Considerando:**

Si:  $p < 0,05$ , entonces  $H_0$  se rechaza

**Hipótesis estadísticas:**

$H_0$ : No existe relación entre el desempeño laboral y la dimensión Intrapersonal de la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal del servicio de Traumatología.

$H_1$ : Existe relación entre el desempeño laboral y la dimensión Intrapersonal de la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal del servicio de Traumatología.

**$P = 0,000 < 0,05$**

**Decisión:**

Se rechaza la  $H_0$

**Conclusión estadística:**

Existe relación entre el desempeño laboral y la dimensión Intrapersonal de la inteligencia emocional del personal del servicio de Traumatología. La relación es directa y con un alto grado de correlación (Rho de Spearman: 0,711,  $P:0,000$ ).



## **Hipótesis específica 2**

- Existe relación entre el rendimiento laboral y la dimensión Interpersonal de la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal del servicio de Traumatología.

**Tabla 8.** El rendimiento laboral y la dimensión Interpersonal de la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal del servicio de Traumatología.

	n	Coefficiente de correlación (Rho de Spearman)	P
Dimensión "Interpersonal" - Desempeño laboral	50	0,649 **	0,000

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

Fuente: Elaboración propia

Según el coeficiente Rho de Spearman.

### **Considerando:**

Si:  $p < 0,05$ , entonces  $H_0$  se rechaza

### **Hipótesis estadísticas:**

$H_0$ : No existe relación entre desempeño laboral y la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional del personal que atiende en el servicio de Traumatología.

$H_1$ : Existe relación desempeño laboral y la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional del personal que atiende en el servicio de Traumatología.

**$P = 0,000 < 0,05$**

### **Decisión:**

Se rechaza la H0

### **Conclusión estadística:**

Existe relación entre el desempeño laboral y la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional del personal que atiende en el servicio de Traumatología. La relación es directa y con un moderado grado de correlación (Rho de Spearman: 0,649; P:0,000).

### **Hipótesis específica 3**

- Existe relación entre el desempeño laboral y la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional del personal que atiende en el servicio de Traumatología.

**Tabla 9.** El desempeño laboral y la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional del personal que atiende en el servicio de Traumatología.

	n	Coefficiente de correlación (Rho de Spearman)	P
Dimensión “Adaptabilidad” - Desempeño laboral	50	0,672 **	0,000

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

Fuente: Elaboración propia

Según el coeficiente Rho de Spearman.

### **Considerando:**

Si:  $p < 0,05$ , entonces  $H_0$  se rechaza

**Hipótesis estadísticas:**

$H_0$ : No existe relación entre el desempeño laboral y la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional del personal que atiende en el servicio de Traumatología

$H_1$ : Existe relación entre el desempeño laboral y la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional del personal que atiende en el servicio de Traumatología

**$P = 0,000 < 0,05$**

**Decisión:**

Se rechaza la  $H_0$

**Conclusión estadística:**

Existe relación entre el desempeño laboral y la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional del personal que atiende en el servicio de Traumatología. La relación es directa y con un moderado grado de correlación (Rho de Spearman: 0,672;  $P:0,000$ ).

**Hipótesis específica 4**

- Existe relación entre el desempeño laboral y la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional del personal que atiende en el servicio de Traumatología.

**Tabla 10.** El rendimiento laboral y la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional del personal que atiende en el servicio de Traumatología.

	n	Coefficiente de correlación (Rho de Spearman)	P
Dimensión “Manejo de estrés” - Desempeño laboral	50	0,683 **	0,000

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

Fuente: Elaboración propia

Según el coeficiente Rho de Spearman.

### **Considerando:**

Si:  $p < 0,05$ , entonces  $H_0$  se rechaza

### **Hipótesis estadísticas:**

$H_0$ : No existe relación entre el desempeño laboral y la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional del personal que atiende en el servicio de Traumatología.

$H_1$ : Existe relación entre el desempeño laboral y la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional del personal que atiende en el servicio de Traumatología.

**$P = 0,000 < 0,05$**

### **Decisión:**

Se rechaza la  $H_0$

### **Conclusión estadística:**

Existe relación entre el desempeño laboral y la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional del personal que atiende en el servicio de Traumatología. La relación es directa y con un moderado grado de correlación (Rho de Spearman: 0,683; P:0,000).

### **Hipótesis específica 5**

- Existe relación entre el desempeño laboral y la dimensión estado de ánimo general de la inteligencia emocional del personal que atiende en el servicio de Traumatología.

**Tabla 11.** El rendimiento laboral y la dimensión estado de ánimo general de la inteligencia emocional del personal que atiende en el servicio de Traumatología.

	n	Coefficiente de correlación (Rho de Spearman)	P
Dimensión “Estado de ánimo general” - Desempeño laboral	50	0,801 **	0,000

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

Fuente: Elaboración propia

Según el coeficiente Rho de Spearman.

### **Considerando:**

Si:  $p < 0,05$ , entonces  $H_0$  se rechaza

### **Hipótesis estadísticas:**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el desempeño laboral y la dimensión estado de ánimo general de la inteligencia emocional del personal que atiende en el servicio de Traumatología.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el desempeño laboral y la dimensión estado de ánimo general de la inteligencia emocional del personal que atiende en el servicio de Traumatología.

**P = 0,000 < 0,05**

**Decisión:**

Se rechaza la H<sub>0</sub>

**Conclusión estadística:**

Existe relación entre el desempeño laboral y la dimensión estado de ánimo general de la inteligencia emocional del personal que atiende en el servicio de Traumatología. La relación es directa y con un alto grado de correlación (Rho de Spearman: 0,801; P:0,000).

## 4.2. Discusión de resultados

El estudio encontró que existe relación entre el desempeño laboral del personal del servicio de Traumatología y su nivel de inteligencia emocional, considerando a nivel global como cada dimensión.

Nuestro estudio se enmarca en el concepto que las instituciones son entes vivos que se desenvuelven en respuesta a su entorno, y conformadas por individuos de quienes depende su destino (56). Bajo esta perspectiva, analizar y gestionar adecuadamente el componente humano es trascendente para garantizar el éxito y la competitividad institucional (12,45).

El rendimiento de un individuo está determinado por las capacidades que posee o que es capaz de desarrollar. Por esta razón no es suficiente evaluar al talento humano tomando como base únicamente los aspectos intelectuales; es necesario identificar las fortalezas y habilidades necesarias para cada labor, y brindar las condiciones para su desarrollo (12).

El desempeño laboral es una disciplina que se ha estudiado desde hace un buen tiempo, principalmente como parte la psicología organizacional (11). La evaluación del desempeño constituye una de las medidas más importantes, pues permite identificar los factores que limitan el desenvolvimiento del personal, para corregirlos y garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales (11,45).

Uno de los factores que tradicionalmente ha sido asociado al desempeño laboral, es el nivel de inteligencia. La inteligencia es la capacidad para actuar con éxito de un modo racional. Sin embargo, se ha observado que un elevado cociente de inteligencia no garantiza el éxito en el campo laboral ni en la vida cotidiana, lo que ha llevado a pensar que no existe una sola inteligencia sino múltiples manifestaciones de ella (29,35). Una de ellas, la inteligencia emocional, ha demostrado ser más influyente para el éxito en la vida que el cociente de

inteligencia, y puede ser desarrollada tanto por programas educativos como por técnicas terapéuticas (3,31).

Recientemente, la aparición de la pandemia de COVID-19 ha evidenciado la importancia de la salud mental en los trabajadores del campo sanitario, la cual se ha visto comprometida debido al contacto con población de riesgo y el temor ante un contagio, el incremento de infectados y fallecidos, el aumento de la carga laboral y la implementación de medidas de bioseguridad (36-39,57-59).

El impacto en su salud mental se ha manifestado como un incremento de los casos de ansiedad, estrés y depresión, condiciones que afectan el desempeño laboral (39,60-62). Al respecto, diversos estudios han reportado que las personas con mayor inteligencia emocional presentan niveles menores de estas alteraciones (3,63-66), así como un mayor nivel de felicidad y satisfacción con la vida (34).

Sin embargo, los beneficios de la inteligencia emocional en el campo de la salud también abarcan otros aspectos. Sanchez-Gomez M, *et al.* (2021) y Alonazi WB. (2020) encontraron que los profesionales con mejores niveles de inteligencia emocional presentaron un mayor compromiso y desempeño laboral (9,13). Gharaee H, *et al.* (2019) reportaron resultados similares en un estudio realizado con gerentes administrativos de este campo (19). En el Perú, estudios realizados por Bolívar JL (2019), Moreano N (2018), Pacheco LJ (2017) y Yabar K (2016), con personal de distintas áreas de salud, coinciden en reportar una relación entre la inteligencia emocional y la productividad laboral (23-26).

En el campo odontológico, Azimi S, *et al* (2010) observaron que los pacientes atendidos por estudiantes con elevada inteligencia emocional mostraron una mayor satisfacción con el tratamiento, en comparación con pacientes atendidos por estudiantes de bajo nivel emocional (67). Rathod *et al.* (2014) evaluaron la respuesta al tratamiento periodontal no quirúrgico,



encontrando que los pacientes con mayor inteligencia emocional y una visión más positiva de sí mismos tenían una mayor disposición a cumplir con las indicaciones terapéuticas, incluyendo las referidas a la higiene bucal y al hábito de fumar (68).

Estudios realizados con profesionales de áreas ajenas al campo de la salud también han llegado a conclusiones similares. Sanchez-Gomez y Bresó (2020) encontraron que los profesionales con altos niveles de inteligencia emocional reportaron un mayor rendimiento laboral (14). Gong Z, *et al.* (2019) encontraron que la mejora en la inteligencia emocional de los empleados podría mejorar su capital psicológico, lo que a su vez mejoraría el desempeño laboral y reduciría el desgaste laboral (18). Asimismo, Extremera N y col. (2018) reportaron que la inteligencia emocional puede influir sobre la satisfacción y el compromiso laboral en distintas profesiones (20). En el campo de la docencia, Delgado C. y col. (2021) encontraron que la inteligencia emocional se relaciona positivamente con el desempeño y la satisfacción laboral, pero negativamente con el conflicto trabajo-familia (1).

La relación entre ambas variables también ha sido analizada también en estudiantes universitarios. Belay y Kassie (2021) encontraron que la inteligencia emocional influye en el desempeño clínico de los estudiantes de enfermería (17). Este hallazgo coincide con lo reportado por Jiao L, *et al.* (2021) respecto al trabajo académico (15).

Algunos autores han postulado que para reducir los efectos del trabajo estresante, el personal de salud debería limitarse a realizar las actividades de rutina, sin establecer lazos afectivos con los pacientes (22). Contrarios a esta posición, pensamos que se debe desarrollarse la inteligencia emocional del personal pues entre sus beneficios tenemos no solo una mayor estabilidad mental, sino también el desarrollo de la empatía y las habilidades sociales (4).

Cabe mencionar que también existen estudios que no han encontrado relación entre ambas variables, evaluadas tanto en personal sanitario (16,22) como de administración (21). La

diferencia entre estos estudios con los anteriores podría deberse a distintos factores, como la procedencia de la muestra, edad y sexo de los participantes, o al uso de distintos instrumentos para su medición.

El estudio presenta limitaciones en relación al tipo de muestreo, que no permite generalizar los resultados pues los participantes proceden de solo una especialidad (Traumatología), y sus características pueden variar respecto a la edad, nivel académico, entre otros factores. Asimismo, por tener un enfoque transversal no se podrá establecer relaciones de causa – efecto entre las variables.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. CONCLUSIONES**

- La mayoría de la muestra presentó un nivel “alto” de inteligencia emocional (66,0%).
- La mayoría de la muestra presentó un desempeño laboral de nivel “adecuado” o “regular” (48,0% en cada caso).
- Existe relación entre el desempeño laboral y la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional del personal que atiende en el servicio de Traumatología.
- Existe relación entre el desempeño laboral y la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional del personal que atiende en el servicio de Traumatología.
- Existe relación entre el desempeño laboral y la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional del personal que atiende en el servicio de Traumatología.
- Existe relación entre el desempeño laboral y la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional del personal que atiende en el servicio de Traumatología.
- Existe relación entre el desempeño laboral y la dimensión estado de ánimo general de la inteligencia emocional del personal que atiende en el servicio de Traumatología.
- Existe relación entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional (global) del personal que atiende en el servicio de Traumatología.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- El área de personal de las IPRESS debe contar con el perfil emocional y la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores anualizado, lo que permitiría tomar estrategias de mejoramiento o fortalecimiento de éstas.
- Realizar estudios que comparen los niveles de inteligencia emocional al inicio y al final de los estudios del personal de salud.
- Realizar estudios que comparen los niveles de inteligencia emocional entre carreras médicas y ajenas a este campo.
- Realizar estudios que evalúen los factores asociados al desempeño laboral del personal de salud.

## CAPÍTULO VI: REFERENCIAS

- 1.- Delgado C, Veas I, Avalos M, Gahona O. El rol de la inteligencia emocional y del conflicto trabajo-familia en la satisfacción laboral, el desempeño percibido y la intención de abandono de los docentes. *Información Tecnológica*. 2021;32(1):169-178. Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642021000100169&script=sci\\_abstract](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642021000100169&script=sci_abstract).
- 2.- Montenegro J. La inteligencia emocional y su efecto protector ante la ansiedad, depresión y el estrés académico en estudiantes universitarios. *Rev Tzhoecoen*. 2020;12(4):449-461. Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1395>.
- 3.- Aghajani A y col. Emotional intelligence skills: is nurses' stress and professional competence related to their emotional intelligence training? A quasi experimental study. *J Adv Med Educ Prof*. 2019;7(3):138-143. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6664282/>.
- 4.- Rakhshani T, Motlagh Z, Beigi V, Rahimkhanli M, Rashki M. The relationship between emotional intelligence and job stress among nurses in Shiraz, Iran. *Malays J Med Sci*. 2018;25(6):100–109. Disponible en: [https://jamp.sums.ac.ir/article\\_45013.html](https://jamp.sums.ac.ir/article_45013.html).
- 5.- Navarro MQ, Navarro MQ. Inteligencia emocional y estrés académico en estudiantes de Enfermería. *Ciencia y Enfermería*. 2020;26:3. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95532020000100203&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95532020000100203&script=sci_arttext).
- 6.- Navarro D, Alonso L, Gómez MT, Prado V, Valero S. I'm not good for anything and that's why I'm stressed: Analysis of the effect of self-efficacy and emotional intelligence on student stress using SEM and QCA. *Front Psychol*. 2020;11:295. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7082421/>.

- 7.- Jung YH, Shin NY, Jang JH, Lee WJ, Lee D, Choi Y, et al. Relationships among stress, emotional intelligence, cognitive intelligence, and cytokines. *Medicine*. 2019;98:18. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6504531/>.
- 8.- Angulo R, Albarracín AP. Validez y confiabilidad de la escala rasgo de metaconocimiento emocional (TMMS-24) en profesores universitarios. *Revista Lebre*. 2018;10:61-72. Disponible en: <https://doi.org/10.15332/rl.v0i10.2197>.
- 9.- Alonazi W. The Impact of Emotional Intelligence on Job Performance During COVID-19 Crisis: A Cross-Sectional Analysis. *Psychology Research and Behavior Management*. 2020;13:749–757. Disponible en: <https://www.dovepress.com/getfile.php?fileID=61618>.
- 10.- López B, Aragón J, Muñoz M, Madrid S, Tornell I. Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del Instituto Mexicano del Seguro Social de Bienestar, en el Estado de Chiapas. *Rev Fac Med Hum*. 2021;21(2):316-325. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312021000200316&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312021000200316&script=sci_arttext).
- 11.- Bautista R, Cienfuegos R, Aquilar J. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista Científica Valor Agregado*. 2020;7(1):54-60. Disponible en: <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>.
- 12.- Duque J, García M, Hurtado A. Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *Estudios Gerenciales*. 2017;33:250–260. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592317300475>.
- 13.- Sanchez M, Sadovyy M, Bresó E. Health-care professionals amid the covid-19 pandemic: How emotional intelligence may enhance work performance traversing the mediating role of

work engagement.J Clin Med.2021;10(1):4077.Disponible en:  
<https://pesquisa.bvsalud.org/global-literature-on-novel-coronavirus-2019-ncov/resource/pt/covidwho-1409880>.

14.- Sanchez M, Bresó E. In Pursuit of Work Performance: Testing the Contribution of Emotional Intelligence and Burnout. *Int. J Environ Res Public Health*.2020;17(15):1-13. Disponible en: <https://doi.org/10.3390/ijerph17155373>.

15.- Jiao L, Harrison G, Chen J, Butcher K. Does emotional intelligence matter to academic work performance? Evidence from business faculties in Australia. *Accounting & Finance*. 2021;61:1181–1204. Disponible en: <https://doi.org/10.1111/acfi.12607>.

16.- Najimi A, Doustmohamadi P, Omid A. The relationship between emotional intelligence, social responsibility, and job performance in health service providers. *J Edu Health Promot* 2021;10(1):126. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8224521/>.

17.- Belay A, Kassie A. Emotional Intelligence and Clinical Performance of Undergraduate Nursing Students During Obstetrics and Gynecology Nursing Practice; Mizan-Tepi University, South West Ethiopia. *Advances in Medical Education and Practice*.2021;12(1):913–922. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34456599/>

18.- Gong Z, Chen Y, Wang Y. The Influence of Emotional Intelligence on Job Burnout and Job Performance: Mediating Effect of Psychological Capital. *Front Psychol*.2019;10:2707. Disponible en:  
[https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6916327/#:~:text=Results%20are%20as%20follows%3A%20\(1,performance%3B%20and%20\(3\)%20psychological](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6916327/#:~:text=Results%20are%20as%20follows%3A%20(1,performance%3B%20and%20(3)%20psychological).

19.- Gharaee Hy col. How Much Emotional Intelligence Effect on Health Centers Performance? A Structural Equation Modeling Approach. *JRHS*.2019;19(3):e00455. Disponible en:

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7183552/#:~:text=Results%3A%20Emotiona%20intelligence%20of%20managers,added%20to%20the%20performance%20score.>

20.- Extremera N, Mérida S, Sánchez N, Quintana C. How Does Emotional Intelligence Make One Feel Better at Work? The Mediational Role of Work Engagement. *Int J Environ Res Public Health*. 2018;15:1909. Disponible en:

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6164137/#:~:text=Bootstrap%20estimates%20from%20multiple%20mediation,effects%20of%20socio%2Ddemographic%20variables.>

21.- Sadeghi T y col. The relationship between emotional intelligence with administrators' performance at Mashhad University of Medical Sciences. *Electronic Physician*. 2018;10(3):6487-6493. Disponible en:

<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29765573/#:~:text=Conclusions%3A%20The%20results%20of%20this,only%20in%20the%20empathy%20component.>

22.- Vahidi M, Namdar H, Arshadi M. The Relationship between Emotional Intelligence and Perception of Job Performance among Nurses in North West of Iran. *Scientifica*. 2016:1-5. Disponible en: <https://doi.org/10.1155/2016/9547038>.

23.- Bolívar J. Inteligencia emocional y productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao, 2016 (Tesis de Maestría). Lima: Universidad Nacional Federico Villareal; 2019. Disponible en:

<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3265/BOLIVAR%20RENON%20JENNY%20LUZ%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

24.- Moreano N. La inteligencia emocional y el desempeño laboral del profesional de enfermería del Centro Médico Naval “Santiago Távara” Callao, 2018 (Tesis de Maestría). Lima: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23351>.



- 25.- Pacheco L. Inteligencia emocional y productividad laboral en la Unidad de Personal del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en Chimbote-2017 (Tesis de Bachiller). Chimbote: Universidad César Vallejo; 2017. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10314>
- 26.- Yabar K. Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la Micro Red La Molina - Cieneguilla (Tesis de Maestría). Lima: Universidad de San Martín de Porres; 2016. Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/2593>.
- 27.- Molero M, Pérez M, Oropesa N, Simón M, Gázquez J. Self-efficacy and emotional intelligence as predictors of perceived stress in nursing professionals. *Medicina*.2019;55:237.Disponible en: <https://doi.org/10.3390/medicina55060237>.
- 28.- Mazzella A y col. The relationships between coping, occupational stress and emotional intelligence in newly hired oncology nurses. *Psychooncology*.2019;28(2):278–283. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6791369/>
- 29.- Gardner H. *Frames of mind: The Theory of Multiple Intelligences*. Basic Books. New York.1983:440. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/3332707?origin=crossref>
- 30.- Mayer J, Salovey P, Caruso D. Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications. *Psychol Inquiry*. 2004;15(3):197–215. Disponible en: [https://doi.org/10.1207/s15327965pli1503\\_02](https://doi.org/10.1207/s15327965pli1503_02)
- 31.- Goleman D. *La inteligencia emocional*. Javier Vergara Editor. 6ª ed. Buenos Aires.1998.Disponible en: <https://ciec.edu.co/wp-content/uploads/2017/08/La-Inteligencia-Emocional-Daniel-Goleman-1.pdf>

- 32.- González R., Custodio J, Abal F. Propiedades psicométricas del Trait Meta-Mood Scale-24 en estudiantes universitarios argentinos. *Psicogente*. 2020;23(44):1-26.Disponible en: <https://doi.org/10.17081/psico.23.44.3469>
- 33.- Lea R, Davis S, Mahoney B, Qualter P. Does Emotional Intelligence Buffer the Effects of Acute Stress? A Systematic Review. *Frontiers in Psychology*.2019;10:810.Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31057453/#:~:text=Effects%20of%20AEI%20on%20subjective,stress%2Dbuffering%20effect%20of%20EI>.
- 34.- Abdollahi A, Abu Talib M, Motalebi S. Emotional Intelligence and Depressive Symptoms as Predictors of Happiness Among Adolescents. *Iran J Psychiatry Behav Sci*. 2015;9(4). Disponible en: <https://brief.land/ijpbs/articles/2268.html>.
- 35.- García J y col. Inteligencia emocional en médicos residentes del Hospital General de México. *Rev Med Hosp Gen Mex*.2009;72(4):178-186.Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/h-gral/hg-2009/hg094b.pdf>.
- 36.- Woon L, Sidi H, Nik N, Leong M. Mental health status of university healthcare workers during the COVID-19 pandemic: A post-movement lockdown assessment. *Int. J. Environ. Res. Public Health*.2020;17:9155.Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33302410/>
- 37.- Liu C y col. The prevalence and influencing factors in anxiety in medical workers fighting COVID-19 in China: a cross-sectional survey. *Epidemiol Infect*.2020;148:e98.Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32430088/>
- 38.- Luceño L, Talavera B, García Y, Martín J. Symptoms of posttraumatic stress, anxiety, depression, levels of resilience and burnout in spanish health personnel during the COVID-19 pandemic. *Int J Environ. Res Public Health*. 2020;17:5514.Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32751624/>.

- 39.- Trumello C y col. Psychological adjustment of healthcare workers in Italy during the COVID-19 pandemic: Differences in stress, anxiety, depression, burnout, secondary trauma, and compassion satisfaction between frontline and non-frontline professionals. *Int. J. Environ. Res. Public Health*.2020;17:8358. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33198084/>
- 40.- Rajput S, Puranik M, Shanbhag N, Kumar A. Factors affecting empathy among Indian dentists. *Indian J Dent Res*.2020;31:14-21.Disponible en: 10.4103/ijdr.IJDR\_365\_18
- 41.- Cañero M, Mónaco E, Montoya I. La inteligencia emocional y la empatía como factores predictores del bienestar subjetivo en estudiantes universitarios. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*.2019;9(1):19-29.Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7109640>.
- 42.- Martínez E, Martínez F. Capacitación por competencia. Principios y métodos. Santiago de Chile; 2009. Disponible en: <https://docer.com.ar/doc/nc8exvn>.
- 43.- Vargas S, Flores M. Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios.*Investigación Bibliotecológica*.2019;33(79):149-176.Disponible en: <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>
- 44.- Olivera Y, Leyva L, Napán A. Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores.*Revista Científica de la UCSA*.2021;8(2):3-12.Disponible en: <http://revista-ucsa-ct.edu.py/ojs/index.php/ucsa/article/view/56>.
- 45.- Pedraza E, Amaya G, Conde M. Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales* (Ve).2010;16(3):493-505.Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>.

- 46.- Chiavenato I. Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. 9ª ed. México DF: Mc Graw Hill. 2011. Disponible en: [https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf)
- 47.- Mondy W. Administración de recursos humanos. 11ª ed. México DF: Pearson;2010. Disponible en: [https://www.academia.edu/37949772/Administraci%C3%B3n\\_de\\_recursos\\_humanos\\_R\\_W\\_A\\_Y\\_N\\_E\\_M\\_O\\_N\\_D\\_Y](https://www.academia.edu/37949772/Administraci%C3%B3n_de_recursos_humanos_R_W_A_Y_N_E_M_O_N_D_Y)
- 48.- Ramos P, Barrada J, Fernández E, Koopmans L. Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire. Journal of Work and Organizational Psychology.2019;35(3):195-205.Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1576-59622019000300006](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1576-59622019000300006)
- 49.- Pashani B, Gárate J, Palomino G. Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo.2021;12(3):163-174.Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682021000300163&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682021000300163&script=sci_arttext)
- 50.- Valderrama S.Pasos para elaborar proyectos de investigación científica cuantitativa, cualitativa y mixta. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.;2013.
- 51.- Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagomez A. Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos;2011.
- 52.- Hernández R, Fernández C, Baptista MP. Metodología de la investigación. México DF: Mc Graw-Hill Editores;2010.

- 53.- Domínguez G, Picasso M. Proyectos de investigación aplicados a la Odontología. Guía para el diseño. Lima: Universidad de San Martín de Porres;2010.
- 54.- Alejos RA, Gambero SM. Inteligencia emocional en pacientes oncológicos según el sexo (Tesis de Bachiller). Lima: Universidad Ricardo Palma; 2017. Disponible en: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1155?show=full>.
- 55.- Ministerio de Salud. Directiva Administrativa No 142-MINSA/OGGRH-V.01: “Evaluación de Desempeño y Conducta Laboral”. Lima: Comité Técnico de Clima Organizacional – Ministerio de Salud;2008. Disponible en: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/276353/247631\\_RM626-2008.pdf20190110-18386-gv6oc3.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/276353/247631_RM626-2008.pdf20190110-18386-gv6oc3.pdf).
- 56.- Armas Y, Llanos P, Traverso A. Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales. Ecuador: Universidad ECOTEC; 2017. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/324780840\\_GEstion\\_del\\_Talento\\_Humano\\_y\\_Nuevos\\_Escenarios\\_laborales/link/5ae1ecd4a6fdcc91399fc261/download](https://www.researchgate.net/publication/324780840_GEstion_del_Talento_Humano_y_Nuevos_Escenarios_laborales/link/5ae1ecd4a6fdcc91399fc261/download)
- 57.- Luo M, Guo L, Yu M, Jiang W, Wang H. The psychological and mental impact of coronavirus disease 2019 (COVID-19) on medical staff and general public – A systematic review and metaanalysis. *Psychiatry Res.* 2020;291. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0165178120310209?via%3Dihub>
- 58.- García J, Gómez J, Martín J, Fagundo J, Ayuso D, Martínez J, Ruiz C. Impacto del SARS-COV-2 (COVID-19) en la salud mental de los profesionales sanitarios: Una revisión sistemática. *Rev Esp Salud Pública.* 2020;94:e202007088. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32699204/>

- 59.- Liang Y, Wu K, Zhou Y, Huang X, Zhou Y, Liu Z. Mental health in frontline medical workers during the 2019 novel coronavirus disease epidemic in China: A comparison with the general population. *Int J Environ Res Public Health*. 2020;17:6550. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/global-literature-on-novel-coronavirus-2019-ncov/resource/en/covidwho-760921>
- 60.- Awano N, Oyama N, Akiyama K, Inomata M, Kuse N, Tone M, Takada K, Muto Y, Fujimoto K, Akagi Y, Mawatari M, Ueda A, Kawakami J, Komatsu J, Izumo T. Anxiety, depression, and resilience of healthcare workers in Japan during the Coronavirus Disease 2019 Outbreak. *Intern Med*. 2020;59: 2693-2699. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/global-literature-on-novel-coronavirus-2019-ncov/resource/en/covidwho-902227>
- 61.- Luke W y col. Mental health status of university healthcare workers during the COVID-19 Pandemic: A Post-movement lockdown assessment. *Int J Environ Res Public Health*. 2020;17:9155. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33302410/>
- 62.- Magnavita N, Soave P, Ricciardi W, Antonelli M. Occupational stress and mental health among anesthetists during the COVID-19 pandemic. *Int J Environ Res Public Health*. 2020;17:8245. Disponible en: [https://pdfs.semanticscholar.org/3a34/e971b9654be63db11c1f90cd08f2cc66397b.pdf?\\_ga=2.218714591.713633884.1658722681-1895821967.1658722681](https://pdfs.semanticscholar.org/3a34/e971b9654be63db11c1f90cd08f2cc66397b.pdf?_ga=2.218714591.713633884.1658722681-1895821967.1658722681)
- 63.- Ardiles R, Barraza R, Koscina I, Espinola N. Inteligencia Emocional y su potencial preventivo de síntomas ansioso-depresivos y estrés en estudiantes de Enfermería. *Ciencia y Enfermería*. 2020;26:27. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0717-95532020000100220&lng=es&nrm=isocontenido/index-08-2/editorial.pdf&tlng=es](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0717-95532020000100220&lng=es&nrm=isocontenido/index-08-2/editorial.pdf&tlng=es)

- 64.- Barraza R, Muñoz N, Behrens C. Relationship between emotional intelligence and depression, anxiety and stress in medical students freshmen. *Rev Chil Neuro-Psiquiat.* 2017;55(1):18-25. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/317216652\\_Relationship\\_between\\_emotional\\_intelligence\\_and\\_depressionanxiety\\_and\\_stress\\_in\\_medical\\_students\\_freshmen](https://www.researchgate.net/publication/317216652_Relationship_between_emotional_intelligence_and_depressionanxiety_and_stress_in_medical_students_freshmen)
- 65.- Huang H, Liu L, Yang S, Cui X, Zhang J, Wu H. Effects of job conditions, occupational stress, and emotional intelligence on chronic fatigue among Chinese nurses: a cross-sectional study. *Psychol Res Behav Manag.* 2019;12:351-360. Disponible en: <https://scholars.duke.edu/display/pub1388114>
- 66.- Mitra S, Sarkar A, Haldar D, Saren A, Lo S, Sarkar G. Correlation among perceived stress, emotional intelligence, and burnout of resident doctors in a medical college of West Bengal: A mediation analysis. *Indian J Public Health.* 2018;62:27-31. Disponible en: <https://doaj.org/article/9de2ab1df5e94aadbbba9de7174a3d428>
- 67.- Azimi S, AsgharNejad F, Jarazi F, Khoei N. Emotional intelligence of dental students and patient satisfaction. *Eur J Dent Educ.* 2010;14:129–132. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/45277158\\_Emotional\\_intelligence\\_of\\_dental\\_students\\_and\\_patient\\_satisfaction/link/5bfaafc6a6fdcc538819cb74/download](https://www.researchgate.net/publication/45277158_Emotional_intelligence_of_dental_students_and_patient_satisfaction/link/5bfaafc6a6fdcc538819cb74/download)
- 68.- Rathod S, Mehta P, Khan F. Association between Emotional intelligence and response to periodontal therapy. *IOSR-JDMS.* 2014;13(6):24-32. Disponible en: <https://www.semanticscholar.org/paper/Association-between-Emotional-intelligence-and-to-Rathod-Mehta/84b8ef11c4405d5f1f5c19e4898523109d7ef262>

## CAPÍTULO VII: ANEXOS

### ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO				
“Inteligencia emocional y desempeño laboral en personal del Servicio de Traumatología del “Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco”. Cusco, Perú; 2022”				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	MARCO TEÓRICO	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en el personal que atiende en el servicio de Traumatología?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>- Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en el personal que atiende en el servicio de Traumatología.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>- Existe relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en el personal que atiende en el servicio de Traumatología.</p>	<p>1.- Inteligencia emocional</p> <p>2.- Desempeño laboral</p>	<p>- Método: hipotético – deductivo.</p> <p>- Enfoque: cuantitativo.</p> <p>- Tipo de investigación: aplicada</p> <p>- Diseño de la investigación: observacional, transversal</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en el personal que atiende en el servicio de Traumatología?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en el personal que atiende en el servicio de Traumatología?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en el personal que atiende en el servicio de Traumatología?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en el personal que atiende en el servicio de Traumatología?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la dimensión estado de ánimo general de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en el personal que atiende en el servicio de Traumatología?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>- Determinar la relación entre la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en el personal que atiende en el servicio de Traumatología.</p> <p>- Determinar la relación entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en el personal que atiende en el servicio de Traumatología.</p> <p>- Determinar la relación entre la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en el personal que atiende en el servicio de Traumatología.</p> <p>- Determinar la relación entre la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en el personal que atiende en el servicio de Traumatología.</p> <p>- Determinar la relación entre la dimensión estado de ánimo general de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en el personal que atiende en el servicio de Traumatología.</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>- Existe relación entre la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en el personal que atiende en el servicio de Traumatología.</p> <p>- Existe relación entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en el personal que atiende en el servicio de Traumatología.</p> <p>- Existe relación entre la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en el personal que atiende en el servicio de Traumatología.</p> <p>- Existe relación entre la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en el personal que atiende en el servicio de Traumatología.</p> <p>- Existe relación entre la dimensión estado de ánimo general de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en el personal que atiende en el servicio de Traumatología.</p>		<p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b></p> <p>- Población: Personal que trabaja en el servicio de Traumatología del Hospital nacional “Adolfo Guevara Velasco”, del departamento de Cusco, Perú, durante el año 2021.</p> <p>- Muestra: Personal que presente su consentimiento informado y cumpla los criterios de inclusión.</p> <p>La técnica de muestreo será no probabilística.</p>
				<p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b></p> <p>La recolección de la información se realizará mediante encuesta.</p> <p>Instrumentos:</p> <p>- Inventario de Inteligencia Emocional de BAR - ON ICE (Versión abreviada, adaptada por Nelly Ugarriza)</p>



<p>- ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional (global) y el rendimiento laboral en el personal que atiende en el servicio de Traumatología?</p>	<p>personal que atiende en el servicio de Traumatología. - Determinar la relación entre la inteligencia emocional (global) y el rendimiento laboral en el personal que atiende en el servicio de Traumatología.</p>	<p>- Existe relación entre la inteligencia emocional (global) y el rendimiento laboral en el personal que atiende en el servicio de Traumatología.</p>	<p>- Formato de Evaluación de Desempeño y Conducta Laboral (Comité Técnico de Clima Organizacional – Ministerio de Salud).</p> <p><b>PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS</b></p> <p>Se realizará el análisis descriptivo de cada variable mediante tablas de distribución de frecuencias. La relación entre las variables se evaluará mediante el coeficiente de correlación de Spearman. El procesamiento de datos se realizará mediante el Programa SPSS.</p>
---	---	--	---

## **ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **INSTRUMENTO PROPIAMENTE DICHO 1 (V. independiente)**

Ficha N°.....

#### DATOS PERSONALES

SEXO: Masculino: ... Femenino: ...      EDAD: ..... años

### **- INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE BAR - ON ICE (Versión abreviada, adaptada por Nelly Ugarriza)**

#### INSTRUCCIONES

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permite hacer una descripción de usted. Lea cada una de las frases y seleccione UNA de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para usted. Hay cinco respuestas por cada frase.

1. Rara vez o nunca es mi caso
2. Pocas veces es mi caso
3. A veces es mi caso
4. Muchas veces es mi caso
5. Con mucha frecuencia o Siempre es mi caso.

Marque con un aspa sobre el número que corresponde su elección.

Si alguna de las frases no tiene que ver usted, igualmente responda teniendo en cuenta como se sentiría, pensaría o actuaría si estuviera en esa situación. Notará que algunas frases no le proporcionan toda la información necesaria; aunque no esté seguro(a) seleccione la respuesta más adecuada para usted. No hay respuestas “correctas “ o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Responda honesta y sinceramente de acuerdo a cómo es, NO como le gustaría ser, ni como le gustaría que otros lo vieran. NO hay límite de tiempo, pero por favor trabaje con rapidez y asegúrese de responder a TODAS las oraciones.


	1	2	3	4	5
1. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.					
2. Es duro para mi disfrutar de la vida.					
3. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables					
4. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.					
5. Me siento seguro (a) de mí mismo (a) en la mayoría de situaciones.					
6. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.					
7. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella					
8. Me gusta ayudar a la gente.					
9. Cuando trabajo con otros, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.					
10. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.					
11. En general, me resulta difícil adaptarme.					
12. Soy una persona bastante alegre y optimista.					
13. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.					
14. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.					
15. He logrado muy poco en los últimos años.					
16. Cuando estoy enojado (a) con alguien se lo puedo decir.					
17. Me resulta fácil hacer amigos (as).					
18. Soy impulsivo (a), y eso me trae problemas.					
19. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.					
20. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.					
21. A la gente le resulta difícil confiar en mí.					
22. Estoy contento (a) con mi vida.					
23. Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo (a).					
24. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.					
25. Mis amigos me confían sus intimidades.					
26. No me siento bien conmigo mismo (a).					
27. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.					
28. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento					
29. Soy una persona divertida.					
30. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.					
31. Me importa lo que puede sucederle a los demás.					
32. Me deprimó.					
33. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.					
34. En general me siento motivado (a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.					
35. Me siento feliz con el tipo de persona que soy.					
36. Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.					
37. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.					
38. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado (a).					
39. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.					
40. Soy capaz de respetar a los demás.					

41. Prefiero seguir a otros que ser líder.						
42. Disfruto de las cosas que me interesan.						
43. Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.						
44. Soy impulsivo (a).						
45. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.						
46. Considero que es muy importante ser un (a) ciudadano (a) que respeta la ley.						
47. En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.						
48. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.						
49. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.						
50. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.						
51. Los demás opinan que soy una persona sociable.						
52. Estoy contento (a) con la forma en que me veo.						
53. Me gusta divertirme.						
54. Me parece que necesito de los demás más de los que ellos me necesitan.						
55. Intento no herir los sentimientos de los demás.						
56. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.						
57. No mantengo relación con mis amistades.						
58. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo (a).						
59. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.						
60. Si me viera obligado (a) a dejar mi casa actual, me sería fácil adaptarme nuevamente.						

# INSTRUMENTO PROPIAMENTE DICHO 2 (V. dependiente)

## - EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y CONDUCTA LABORAL (Comité Técnico de Clima Organizacional – Ministerio de Salud).

Evaluación de Desempeño y Conducta Laboral (Profesionales)					
Periodo	[ ]		Fecha de Evaluación	[ ]	
Apellidos y Nombres	[ ]				
Cargo:	[ ]				
Dirección/Oficina	[ ]				
Factores Únicos	Niveles Valorativos				
	I	II	III	IV	V
<b>Planificación:</b> Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados.	Excelente nivel de planificación de sus actividades. Máximo provecho de los recursos. [ ]	Planifica con facilidad las actividades. Aprovecha satisfactoriamente los recursos. [ ]	Buena planificación. Aprovecha los recursos con criterio. [ ]	En general tiene inconvenientes para planificar las actividades de su área. Puede aprovechar mejor los recursos. [ ]	Le es muy difícil planificar las actividades de su área. No racionaliza los recursos asignados. [ ]
<b>Responsabilidad:</b> Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportunamente y adecuadamente con las funciones encomendadas.	Aporta con iniciativas. Logrando los objetivos en la labor que desempeña. [ ]	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para alcanzar los objetivos institucionales. [ ]	Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas. [ ]	Ocasionalmente asume las funciones encomendadas. [ ]	Falla en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco compromiso. [ ]
<b>Iniciativa:</b> Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad.	Sabe asignar tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros. [ ]	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para actualizar los objetivos institucionales. [ ]	Se apega a la rutina establecida o veces logra sus objetivos. [ ]	Carece de iniciativa. Necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos. [ ]	Por lo general se apega a la rutina establecida reportando siempre anomalías existentes. [ ]
<b>Oportunidad:</b> Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.	Entrega sus trabajos en el plazo establecido, inclusive algunas veces antes de lo fijado. [ ]	Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en la fecha solicitada. [ ]	Entrega los trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante ocupa todo su tiempo. [ ]	No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido. [ ]	No cumple con los plazos fijados. Se observa tiempo perdido. [ ]
<b>Calidad del Trabajo:</b> Califica la frecuencia de aciertos y errores, precisión, exactitud, precisión y orden en la ejecución del trabajo encomendado.	Realiza excelentes trabajos. Excepcionalmente comete errores. [ ]	Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de error, las supervisiones son de rutina. [ ]	A la calificación de trabajo realizado es solo promedio. Algunas veces comete errores no muy significativos. [ ]	Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza. Debe ser revisado de manera permanente. [ ]	Frecuentemente incurre en errores apreciados. [ ]
<b>Confidencialidad y Discreción:</b> Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe guardar y guardar reserva.	Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la institución y a los compañeros. [ ]	En general es prudente y guarda la información que posee de la institución y de los compañeros de trabajo como confidencial. [ ]	Sabe diferenciar la información, pero comunica sólo lo negativo e indiscreciones provocando conflictos. [ ]	No sabe diferenciar la información que puede proporcionar, de modo que comete indiscreciones involuntarias. [ ]	Indiscreto hasta confiable. [ ]
<b>Relaciones Interpersonales:</b> Califica la interrelación personal y laboral con el trabajo en equipo.	Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto. [ ]	Mantiene equilibrio emocional y buenos momentos en todo momento. [ ]	No siempre manifiesta buen trato con terceros pero esas acciones no tienen mayor trascendencia. [ ]	Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo. [ ]	Es habitualmente desconfiado en el trato, ocasiona quejas y conflictos constantemente. [ ]
<b>Cumplimiento de las normas:</b> Califica el cumplimiento de las normas institucionales, (Reglamento Interno de Tránsito, Procedimientos, instructivos y otros).	Siempre cumple con las normas generales y específicas de la institución. [ ]	Casi siempre cumple las normas de la institución. [ ]	Cumple con las normas pero resuelve que se le recuerde el cumplimiento de las mismas. [ ]	A veces no muestra respeto a las normas de la institución. [ ]	No cumple con las normas. [ ]

**Nombre del Evaluador:** [ ]  
**Cargo del Evaluador:** [ ]  
  
 C. Reyes J.

## **ANEXO 3: FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI**

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigador: Álvaro Carlo Ernesto Bueno Lazo, Kely Janet Malpartida Perea.

Título: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA DEL “HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO - ESSALUD”. CUSCO, PERÚ; 2022

---

**Propósito del Estudio:** Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA DEL “HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO - ESSALUD”. CUSCO, PERÚ; 2022”. Este es un estudio desarrollado por los investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener. El propósito de este estudio es evaluar la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal del Servicio de Traumatología del “Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - ESSALUD”. Del departamento de Cusco, Perú, durante el año 2022.

#### **Procedimientos:**

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

- Resolver dos cuestionarios.

La encuesta puede demorar unos 20 minutos. Los resultados de la encuesta se procesarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

#### **Riesgos:**

La participación en el estudio no implica ningún riesgo.

#### **Beneficios:**

Como beneficio por participar en el estudio se le informará de manera confidencial del resultado obtenido en su encuesta.

#### **Costos e incentivos**

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

#### **Confidencialidad:**

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

#### **Derechos del paciente:**

Si usted se siente incómodo durante la encuesta, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con, Kely Janet Malpartida Perea número de teléfono: 949657593 o con Alvaro Carlo Ernesto Bueno Lazo, número telefónico 984764950. o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, Presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

#### **CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

---

---

**Investigador**

**Nombres**

**DNI:**

### **DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO**

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa mi aceptación a participar voluntariamente en el estudio. En merito a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad:.....

Apellido y nombres:.....(agregado)

Edad: ..... agregado)

Correo electrónico personalo institucional: .....

---

Firma

## Anexo 4: CONFORMIDAD DEL PROYECTO DE TESIS POR EL ASESOR



### CONFORMIDAD DEL PROYECTO DE TESIS POR EL ASESOR

Lima, 16 de Abril de 2022

Señor Doctor:  
**GUILLERMO A. RAFFO IBARRA**  
Director(a) de la Escuela de Posgrado (EPG)  
Universidad Privada Norbert Wiener  
Presente. -

Ref.: Proyecto de tesis: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO – ESSALUD. CUSCO, PERÚ; 2022",

De mi mayor consideración:

Es grato saludarlo e informarle que, luego de revisar el Proyecto de Tesis: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO – ESSALUD. CUSCO, PERÚ; 2022, presentado por el maestrantes BUENO LAZO, ALVARO CARLO ERNESTO, MALPARTIDA PEREA, KELY JANET, del programa de estudios de MAESTRIA EN GESTION EN SALUD.

Manifiesto mi conformidad sobre el proyecto de tesis, ya que cumple con todos los requisitos académicos solicitados por el área de investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener y también cumple con la originalidad establecida en el artículo 12.3 del Reglamento del Registro Nacional de Trabajo de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales - RENATI.

Manifiesto a usted Sr. Director de la Escuela de Posgrado mi compromiso de continuar como ASESOR(A) para acompañar a al maestrantes BUENO LAZO, ALVARO CARLO ERNESTO, MALPARTIDA PEREA, KELY JANET en el desarrollo del proyecto de Tesis al que se hace referencia.

Finalmente, cumplo con informar mi compromiso de lograr que el maestrante BUENO LAZO, ALVARO CARLO ERNESTO, MALPARTIDA PEREA, KELY JANET desarrolle el proyecto de tesis en el plazo máximo de 4 meses continuos, para que con mi dictamen de aprobación y/o conformidad del informe final de la tesis pase a la fase de revisión y posterior sustentación.

Atentamente,

  
Dr. Misael Erikson Maguiña Palma  
DNI: 41974596  
Asesor de tesis



## ANEXO 5: INFORME DE ORIGINALIDAD DE PROYECTO DE TESIS

---

### INFORME DE ORIGINALIDAD

---

**13%**

INDICE DE SIMILITUD

**14%**

FUENTES DE INTERNET

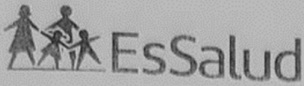
**1%**

PUBLICACIONES

**8%**

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

## ANEXO 6: CARTA DE APROBACIÓN DE LA INSTITUCIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE LOS DATOS

 **EsSalud**

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"  
"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

**RESOLUCION DE GERENCIA RED ASISTENCIAL CUSCO N° 327 -GRACU-ESSALUD-2022**

CUSCO, 23 JUN. 2022

VISTO,

La Nota de la Oficina de Capacitación, Investigación y Docencia N° 131-OCID-GRACU-ESSALUD-2022 de fecha 13 de mayo de 2022, referente a la solicitud de emisión de la resolución de autorización de Ejecución de Proyecto de Investigación;

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Resolución del Instituto de Evaluación de Tecnologías en Salud e Investigación N° 46-IETSI-ESSALUD-2019 de fecha 03 de junio del 2019, se resuelve aprobar la Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01. "Directiva que Regula el Desarrollo de la Investigación en Salud"; cuyo objetivo es establecer los lineamientos para la aprobación, ejecución, supervisión, difusión, priorización y promoción de las actividades y estudios de investigación en salud a ser desarrollados en EsSalud;

Que, en el numeral 1 del Capítulo III – Disposiciones Generales de la Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01, se establece que, la distinción entre ensayos clínicos y estudios observacionales se realiza según la definición regulatoria de ensayo clínico contenida en el Reglamento de Ensayos Clínicos y en esta Directiva, la misma que necesariamente corresponde a la definición metodológica. Los estudios que no cumplan la definición regulatoria de ensayo clínico serán considerados como estudios observacionales;

Que, en el numeral 2.1.1. de la Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01, se establece que, los estudios observacionales se desarrollan mediante las siguientes modalidades: INSTITUCIONAL, EXTRA INSTITUCIONAL, COLABORATIVA Y TESIS DE PREGRADO;

Que, en el numeral 2.2.1 de la Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01, se establece el proceso de aprobación de los estudios observacionales y la presentación de los documentos por parte del investigador principal (IP) o el coinvestigador responsable ante la Instancia Encargada del Área de Investigación (IEAI);

Que, en el numeral 2.2.2 de la Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01, se establece que, la IEAI recibe el expediente y verifica el cumplimiento de los requisitos. Luego, envía el expediente al Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) en un plazo que no exceda de tres días útiles;

Que, en el numeral 2.2.5 de la Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01, se establece que, una vez aprobado el protocolo por el CIEI, la Gerencia evalúa el expediente y emite una carta dirigida al investigador con su decisión de autorizar o no el inicio del estudio en un plazo no mayor a catorce días calendario. La IEAI comunica la decisión al Comité y al IP haciéndole llegar la carta o certificado de aprobación del comité y de la gerencia. El Gerente del Órgano puede delegar esta función de autorización de estudios observacionales a otra instancia que considere conveniente, por ejemplo, a la IEAI o al director del establecimiento;

Que, mediante Resolución de Gerencia de Red Asistencial Cusco N° 305-GRACU-ESSALUD-2020 de fecha 21 de setiembre del 2020 y su modificatoria con Resolución N° 329-GRACU-ESSALUD-2020 de fecha 08 de octubre del 2020, se resuelve, conformar, a partir de la fecha y por el periodo de tres (03) años, el Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la Gerencia de Red Asistencial Cusco del Seguro Social de Salud "ESSALUD";

..//

[www.essalud.gob.pe](http://www.essalud.gob.pe) | Av. Anselmo Álvarez s/n  
Wanchaq  
Cusco, Perú  
Tel.: 084-582890 y 084-228428

**RESOLUCION DE GERENCIA RED ASISTENCIAL CUSCO N° 327 -GRACU-ESSALUD-2022**

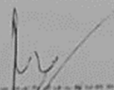
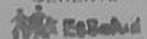
Que, mediante documento del visto, la Oficina de Capacitación, Investigación y Docencia, en uso de sus atribuciones ha verificado el cumplimiento de los requisitos del Proyecto de Investigación con el Título: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO - ESSALUD, CUSCO, PERU; 2022", presentado por el estudiante de la Escuela de Post Grado ALVARO CARLOS ERNESTO BUENO LAZO, para optar el grado académico de Magister en Gestión de Salud en la Universidad Norbert Wiener. Dicho proyecto de investigación, entre otros, cuenta con la aprobación del Comité de Ética en Investigación con Nota N° 130-CE-GRACU-ESSALUD-2022 de fecha 13 de mayo de 2022; asimismo, cuenta con la opinión favorable de la sede donde se realizará la investigación según Anexo 6 suscrito por la jefa del Departamento de Cirugía del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco" Doctora Amada Camero Meneses;

Que, estando a los considerandos expuestos y en uso de las facultades conferidas mediante Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01 y Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 67-PE-ESSALUD-2022;

**SE RESUELVE:**

- PRIMERO.** - AUTORIZAR la ejecución del Proyecto de Investigación con el Título: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO - ESSALUD, CUSCO, PERU; 2022", presentado por el estudiante de la Escuela de Post Grado ALVARO CARLOS ERNESTO BUENO LAZO, a realizarse en el Departamento de Cirugía del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco" de ESSALUD Cusco.
- SEGUNDO.** - DISPONER que el investigador ALVARO CARLOS ERNESTO BUENO LAZO, prosiga con todas las acciones vinculadas con el tema de investigación, las cuales deberán ajustarse al cumplimiento de las normas y directivas de la institución establecidas para tal fin.
- TERCERO.** - DISPONER que las instancias respectivas brinden las facilidades del caso para la ejecución del Proyecto de Investigación autorizado con la presente Resolución.

**REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.**

  
DR. RUBÉN E. CHAHUA TORRES  
C.M.P. 24421 R.N.E. 10088  
RED ASISTENCIAL CUSCO  
GERENTE  


RECHT/acq  
Cc: OCID, CE, DHNAGV, INTERESADO, ARCH.  

2100	2022	047
------	------	-----