

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



**Inteligencia emocional y desempeño laboral. Hospital
Nacional PNP. “Luis N. Sáenz”, Lima - 2017**

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias de
la Salud con mención en Gestión de los Servicios de Salud

Autora:

Zúñiga Urquieta, Elena

Asesor:

Dr. Palomino Márquez, Manuel Guzmán

Chimbote – Perú

2019

ACTA

DEFENSA DE TESIS DE MAESTRIA

En la ciudad de Huacho-Perú; siendo las 10:00 A. M. horas, del día 25 de Mayo del 2019 en cumplimiento a la Resolución de la Escuela de Postgrado N° 0707-2019-USP-/EPG/D se presentó ante el Tribunal compuesto por el (la):

Dr. Errol Alberto Camacho Alva (Presidente), Mg. Héctor Gregorio Hilario Coronel (Secretario) y Mg. Raquel Rosa Fuertes Meza(Vocal); Mg. Egma Bermudez López la Tesis titulada:

Inteligencia emocional y desempeño laboral Hospital Nacional PNP Luis N. Sáenz - 2017

Cuyo autor es el Bachiller: ZUÑIGA URQUIETA ELENA

Para obtener el Grado de Maestro en Ciencias de la Salud con Mención en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad San Pedro.

Considerando: _____

El Tribunal acuerda:

- Desaprobar () la sustentación de tesis del Bachiller.
- Aprobar () por 100% (SANTO) la tesis presentada y recomendar se les asigne el Grado de Maestro en Ciencias de la Salud con Mención en Gestión de los Servicios de Salud al Bachiller.

ZUÑIGA URQUIETA ELENA

Se anexan recomendaciones: SI NO _____



Dr. Errol Alberto Camacho Alva
PRESIDENTE



Mg. Héctor Gregorio Hilario Coronel
SECRETARIO



Mg. Raquel Rosa Fuertes Meza
VOCAL

DEDICATORIA

A DIOS

Con todo mi amor por concederme salud física y espiritual para poder lograr mis objetivos; por protegerme y guiarme con mucho amor, estar siempre conmigo e iluminar mi camino.

A MI FAMILIA

Por su apoyo incondicional y cariño, por apoyarme en todo momento, tenerme mucha paciencia y porque siempre creyeron en mí e hicieron posible que este se realice.

AGRADECIMIENTO

Al Señor nuestro Dios y a la Virgen María, por darme la fortaleza de seguir adelante pese a las dificultades.

A mi hijita, por tenerme paciencia; privar horas de juego y dedicación por los de trabajo.

A mi familia por apoyarme con tanto amor.

DERECHOS DE AUTORÍA

Se reserva esta propiedad intelectual y de la información de los derechos de los autores en el DECRETO LEGISLATIVO N° 822 de la República del Perú. El presente informe no puede ser reproducido ya sea por venta o publicaciones comerciales, solo puede ser usado total o parcialmente por la Universidad San Pedro para fines didácticos. Cualquier uso para fines diferentes debe tener antes la autorización del autor.

La Escuela de Post Grado de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de San Pedro ha tomado las precauciones razonables para verificar la información contenida en esta publicación.

La autora

INDICE

	Pág.
CARÁTULA	I
ACTA DE SUSTENTACIÓN	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTOS	IV
DERECHO DE AUTORÍA Y DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	V
INDICE DE CONTENIDO	VI
INDICE DE TABLAS	VIII
PALABRAS CLAVE	IX
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
I INTRODUCCIÓN	1
1.1 Antecedentes y Fundamentación Científica	2
1.1.1 Antecedentes	2
1.1.2 Fundamentación científica	7
1.1.2.1 Inteligencia Emocional	7
1.1.2.2 Desempeño Laboral	20
1.2 Justificación de la investigación	24
1.3 Problema de Investigación	26
1.3.1 Problema General	27
1.3.2 Problemas Específicos	27
1.4 Conceptualización y operacionalización de variables	28
1.4.1 Definición Operativa	28
1.4.1.1 Inteligencia Emocional	28
1.4.1.2 Desempeño laboral	29

1.5 Hipótesis	29
1.5.1 Hipótesis general	29
1.5.2 Hipótesis específicas	30
1.6 Objetivos	30
1.6.1 Objetivo General	30
1.6.2 Objetivos Específicos	30
II METODOLOGÍA	31
2.1 Tipo y diseño de la investigación	31
2.2 Población y Muestra	32
2.3 Técnicas e Instrumentos de la Investigación	33
2.4 Procesamiento y análisis de la información	35
III RESULTADOS	37
IV ANALISIS Y DISCUSIÓN	47
V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	52
5.1 Conclusiones	52
5.2 Recomendaciones	53
VI REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54
VII APENDICES Y ANEXOS	59
Anexo N° 01 Matriz de consistencia	59
Anexo N° 02 Instrumentos	60
Anexo N° 03 Confiabilidad de los instrumentos	65
Anexo N° 04 Resultados de los instrumentos	68
Anexo N° 05 Validación del Instrumento por juicio de expertos	71
Anexo N° 06 Plan de Intervención General sobre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral	72

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Características generales del personal de Obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”, 2017	37
Tabla 2. Inteligencia Emocional del personal de Obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”, 2017	38
Tabla 3. Desempeño Laboral del personal de Obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”, 2017	39
Tabla 4. Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral del personal de Obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”, 2017	40
Tabla 5. Inteligencia Emocional según Habilidades Técnicas del personal de obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”, 2017	42
Tabla 6. Inteligencia Emocional según Habilidades Humanas del personal de obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”, 2017	43
Tabla 7. Inteligencia Emocional según Habilidades Conceptuales del personal de obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”, 2017	45

Palabras Clave

Tema	Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral
Especialidad	Maestría
Línea de Investigación	Desarrollo de modelos de gestión en la atención de Salud
Área	Ciencias Médicas y de Salud
Sub área	Ciencias de la Salud
Disciplina	Políticas de Salud y Servicios

Keywords

Theme	Emotional Intelligence, and Work performance.
Specialty	Master
Line of Research	Development of health care management models
Area	Medical Sciences and Health
Sub area	Health Sciences
Discipline	Health and Services Policies

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito estudiar el desempeño laboral del personal de obstetricia del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz" teniendo en cuenta su aspecto emocional por tal razón se plantea como objetivo establecer la relación entre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral. La metodología empleada fue de tipo observacional, descriptivo correlacional, de corte transversal; con una población de 27 obstetras.

Se elaboraron dos instrumentos; un cuestionario para medir la Inteligencia Emocional y otro para Desempeño Laboral. Estadísticamente se realizó la prueba de correlación de Pearson con un nivel de significancia del 5% utilizando el paquete estadístico SPSS 23.

En el resultado se encuentra que la edad promedio fue de 50,4 años, el 74,1% fueron casadas. La inteligencia emocional en el personal de obstetricia fue alto, medio y bajo con un 48,1%, 44,4% y 7,4%, respectivamente. El desempeño laboral fue alto, medio y bajo con un 48,1%, 37% y 14,8%, respectivamente. Se observó buena correlación con las habilidades técnicas ($p < 0,001$; $r = 0,694$), pero de manera moderada con las habilidades humanas ($p < 0,001$; $r = 0,665$) y habilidades conceptuales ($p < 0,001$; $r = 0,680$); Finalmente se observó buena correlación entre inteligencia emocional y desempeño laboral ($p < 0,001$; $r = 0,733$). Se concluye que existe correlación directa entre las dos variables de estudio.

ABSTRACT

The present investigation has as purpose to study the labor performance of the obstetrics personnel of the National Hospital PNP "Luis N. Sáenz" taking into account its emotional aspect for such a reason it is proposed to establish the relationship between Emotional Intelligence and Work Performance. The methodology used was observational, descriptive, correlational, cross-sectional; with a population of 27 obstetricians.

Two instruments were developed; a questionnaire to measure the Emotional Intelligence and another for Labor Performance. Statistically, the Pearson correlation test was performed with a level of significance of 5% using the statistical package SPSS 23.

The result shows that the average age was 50.4 years, 74.1% were married. The emotional intelligence in the obstetrical staff was high, medium and low with 48.1%, 44.4% and 7.4%, respectively. The work performance was high, medium and low with 48.1%, 37% and 14.8%, respectively. Good correlation was observed with the technical skills ($p < 0.001$, $r = 0.694$), but in a moderated way with human abilities ($p < 0.001$; 0.665) and conceptual abilities ($p < 0.001$; $r = 0.680$); Finally, a good correlation between emotional intelligence and work performance was observed ($p < 0.001$, $r = 0.733$). It is concluded that there is a direct correlation between the two study variables.

I INTRODUCCIÓN

Muchas veces hablamos de lo importante que es controlar nuestras emociones y lo beneficioso que resulta estar equilibrados emocionalmente para tomar una buena decisión y así adoptar un comportamiento adecuado, pero no siempre ocurre así muchas veces nos habrá sucedido una situación que nos perturbó o desequilibró emocionalmente entonces tomar una decisión en estas circunstancias hace que sea más difícil; adoptar un comportamiento correcto ante una situación determinada, separándose de las malas emociones, es algo muy difícil de conseguir, pero con dedicación y práctica constante es posible desarrollar la habilidad del control emocional.

Entonces al revisar los conceptos desarrollados, se puede apreciar claramente que la inteligencia emocional no implica estar siempre contento o evitar las perturbaciones, sino mantener el equilibrio, saber atravesar los malos momentos que nos depara la vida, reconocer y aceptar los propios sentimientos y salir airoso de esas situaciones sin dañarse ni dañar a los demás. Cherniss y Goleman, (Romero 2016) mencionan que la inteligencia emocional influye en la eficacia organizativa en varias áreas; contratación y conservación del empleado, desarrollo del talento, trabajo en equipo, compromiso, estado de ánimo y salud del empleado, innovación, productividad, eficacia, ventas, ingresos, calidad de servicios, clientela fiel todo lo cual resulta vital para el desempeño y mantenimiento de la organización.

1.1 Antecedentes y fundamentación científica

1.1.1 Antecedentes

Silva y Pérez (2017), en su tesis titulada: *Relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C de la ciudad de Trujillo*, se plantearon como **objetivo**; determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la mencionada empresa. La **Metodología** empleada fue del tipo correlacional, con una población y muestra de 22 trabajadores de la empresa, empleando como técnica la encuesta validada a través del coeficiente de Cronbach y a través de juicio de expertos. El **resultado** fue que el 41% de los trabajadores casi nunca preferían trabajar en equipo y además estaban conscientes que era difícil mantener relaciones cordiales no haciendo frente a los problemas; el 36% de los trabajadores no se sentían motivados, menos de la mitad de los trabajadores a veces aportaban ideas que mejoren los procesos; y el 40.91% de los trabajadores casi nunca y a veces se preocupaban por alcanzar los objetivos de la empresa respectivamente. Tomando en cuenta estos resultados se concluye que existe relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C de la ciudad de Trujillo en forma directa y significativa.

Herrera (2016), en su tesis titulada: *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de san Martín, Región san Martín, 2016*. Define como **objetivo** la de determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín. Para ello se realizó un análisis bajo de dos perspectivas teóricas, la primera se enfoca al abordaje de la

inteligencia emocional propuesta por Goleman (1998), y la segunda revisión se enfoca al análisis del desempeño laboral por Hernández (2008) haciendo referencia a cuatro aspectos principales del desempeño laboral como son: calidad, productividad, toma de decisiones y conocimiento. Ambos instrumentos fueron adaptados y validados mediante juicio de expertos comprobándose su fiabilidad a través del alpha de Crombach con un 0,93 para inteligencia emocional y un 0,87 para desempeño laboral indicando que la confiabilidad es buena. La **Metodología** usada en este estudio fue de tipo transversal, correlacional; encuestándose a 152 trabajadores de esta entidad. Los **Resultados** mostraron que existe una relación significativa ($r=0.729^{**}; p<0,01$) entre inteligencia emocional y el desempeño laboral llegando a la **conclusión** que mientras más alta sea la inteligencia emocional en los trabajadores mayor será su desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín. .

Romero (2016), en su tesis titulada: *Inteligencia Emocional y Clima Organizacional (estudio realizado con los colaboradores de la Delegación de Recursos Humanos de una Institución gubernamental de la zona 6 de Quetzaltenango)* señala como **objetivo** el de establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional. La **metodología** empleada fue tipo cuantitativo con un diseño descriptivo, con una población conformada por 32 colaboradores entre los 20 a 50 años. Entre los **resultados** encontrados se observó que las personas que tienen una buena inteligencia emocional; son aquellas que manejan sus emociones y sus reacciones de manera aceptable, además tuvieron una buena relación con sus jefes, así como en sus relaciones interpersonales. **Concluyendo** que existe relación entre

Inteligencia Emocional y Clima Organizacional de manera significativa y fiable.

Yabar (2016), en su tesis titulada: *niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro red la molina – Cieneguilla*. Plantea como **objetivo** determinar la relación existente entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de salud administrativo de la micro red mencionada. Para ello emplea una **metodología** del tipo descriptiva, correlacional, no experimental y transversal, en la que intervinieron 65 trabajadores, utilizando como instrumento Bar-On Emotional Quotient Inventory: Short (EQ-i:S) de 133 ítems. Analizando los **resultados** hallaron que la mayoría de los trabajadores tenían un desempeño laboral y una Inteligencia emocional media (46.2%). **Concluyendo** que existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro red la molina – Cieneguilla ya que obtuvo un coeficiente de Rho = 0.745 (correlación alta).

Guardiola y Basurto (2015), en su trabajo de investigación titulada: *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México*, plantea como **objetivo** conocer la autopercepción del nivel de inteligencia emocional como predictor del desempeño laboral. La **metodología** empleada fue de tipo transversal y descriptivo, con la participación de 73 directivos quienes participaron en la realización de dos encuestas, uno para la medición de su inteligencia emocional, y el otro para medir su desempeño laboral. De acuerdo a los **resultados** obtenidos muestra que existe una influencia positiva y significativa entre la inteligencia emocional sobre el nivel de desempeño laboral, mostrando una relación significativa, $r(73) = .614$

p=.000. entre las dos variables. Además, al analizar si hay diferencia entre la inteligencia emocional de los directivos de la UM y los directivos de la Unión Mexicana del norte, con respecto a los años de servicio, se hizo un ANOVA de un factor. F (p =.652 .05) mostrando que no hay diferencia entre los años de servicio y la inteligencia emocional. **Concluyendo** que sí existe una influencia positiva y significativa en nivel alto de la inteligencia emocional sobre el nivel de desempeño laboral autopercebido por los directivos y que los años de servicio y los niveles académicos no mostraron ninguna diferencia significativa.

Huacac (2014), en su tesis titulada: *la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa de generación eléctrica del sur, periodo 2011-2013*. Señala como **objetivo** el de determinar la correlación entre los niveles de inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de empresa mencionada. La **metodología** usada fue de tipo correlacional descriptivo de corte transversal, aplicando un cuestionario a 60 trabajadores de la empresa. Los **resultados** demostraron que los trabajadores que tuvieron un bajo a medio autoconocimiento tenían una mala o regular calidad laboral (50%); así mismo los trabajadores que tenían una baja a media empatía tenían una mala a regular calidad laboral (41.7%); **concluyendo** que la relación de inteligencia emocional es directamente proporcional a su desempeño laboral.

Roman (2014), en su trabajo titulado: *La Inteligencia Emocional en relación al desempeño laboral del Personal de los Departamentos de Recursos Humanos y Administrativo-Financiero de la empresa Vicunha Téxtil – Vicunha Ecuador S.A.* Plantea como **objetivo** determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. La **metodología** empleada fue el tipo descriptivo, con una muestra

conformada por 54 personas que laboran en la empresa., a quienes se les aplicó dos cuestionarios; una referente al Coeficiente Emocional y el otro de Sistema de Evaluación del Desempeño. Los **resultados** mostraron que el personal investigado demuestra un dominio positivo en cuanto a la expresión emocional personal y con otros, ya que la mayoría de ellos se ubican en los niveles óptimos lo que indudablemente les permitirá un adecuado desarrollo intelectual y un buen desempeño en el área laboral. **Concluyendo** que, existe una relación directa entre el nivel de inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de los Departamentos de Recursos Humanos y Administrativo-Financiero de la empresa Vicunha Téxtil – Vicunha Ecuador S.A. ya que en los 2 aspectos presentan niveles positivos que van de la media a lo superior.

Pereira (2012), en su tesis titulada: *Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral*” (estudio realizado con el personal de la empresa servipueras s.a. de la ciudad Quetzaltenango), Señala como **objetivo** establecer la influencia de la inteligencia emocional con relación al desempeño laboral de los trabajadores de le empresa en menc n, para ello emplea la **metodología** tipo descriptiva con una población de 36 trabajadores, los cuales luego de ser evaluados nos muestra como **resultados** que el personal de estudio posee un nivel promedio de inteligencia emocional y que sin embargo el 81% poseía un rango superior de desempeño demostrando correlación débil según el coeficiente de correlación de Pearson; **concluyendo** la inteligencia emocional no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa.

Orue (2011), en su estudio titulado: *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana*, tiene por **objetivo**

determinar la relación entre los niveles de inteligencia emocional y su desempeño laboral, en cuyo diseño **metodológico** aplica la investigación descriptiva – explicativa, con una población 187 trabajadores de la empresa de las diferentes secciones de la empresa. Los **resultados** obtenidos fueron que hay áreas con mayor manejo y conocimiento de la inteligencia emocional, las cuales tienen una mayor productividad, son más ordenadas, tienen un buen clima laboral, y el desempeño es mucho mayor que en las áreas que carecen de conocimiento y manejo de la inteligencia emocional, las cuales son más conflictivas, se encuentran menos motivadas, hay un mayor índice de rotación y se puede notar un resentimiento en los trabajadores, los cuales no se encuentran identificados con la empresa, y su rendimiento es más bajo. **Concluyendo** que las áreas donde existe mayor instrucción se evidencia mayor nivel de inteligencia emocional dándose evidentemente resultados diversos de acuerdo los niveles de preparación.

1.1.2 Fundamentación Científica

1.1.2.1 Inteligencia Emocional

Definiciones a través del tiempo

En 1872 en su libro “La expresión de las emociones en el hombre y en los animales” Charles Darwin resaltó la importancia de la expresión emocional para la supervivencia y adaptación.

En 1920 Thorndike, hace uso del término inteligencia social, para describir la “habilidad de comprender y motivar a otras personas”.

En 1976 el Dr. Wayne Dyer, en su libro “Tus zonas erróneas” empieza a cuestionar el término de coeficiente de inteligencia, usado para creer que una persona inteligente, es aquel que tiene una serie, de títulos académicos, o una gran capacidad dentro de alguna disciplina escolástica (matemáticas, ciencias, un enorme

vocabulario, una memoria para recordar hechos, superfluos, o si es un gran lector, etc)

En 1983 Howard Gardner, el psicólogo estadounidense idea la Teoría de las Inteligencias Múltiples como contrapeso al paradigma de una inteligencia única. Gardner propuso que la vida humana requiere del desarrollo de varios tipos de inteligencia (Las Inteligencias Múltiples). Así pues, Gardner no entra en contradicción con la definición científica de la inteligencia, como la «capacidad de solucionar problemas o elaborar bienes valiosos». Howard Gardner y sus colaboradores de la prestigiosa Universidad de Harvard advirtieron que la inteligencia académica (la obtención de titulaciones y méritos educativos; el expediente académico) no es un factor decisivo para conocer la inteligencia de una persona. Inteligencias múltiples: 8 tipos de inteligencia. (Garcia-Allen, 2018)

En 1990 Mayer y Salovey, definen que: “la inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual”. Con esta definición, Salovey y Mayer, Hacen hincapié en considerar a la inteligencia emocional como un proceso eminentemente cognitivo. Así la diferenciaba de la que había dado Daniel Goleman (1996), la cual se refería más a unos rasgos de la personalidad de cada ser único e irrepetible. Luego Salovey y Mayer en el año 2000, ajustaron su definición de inteligencia emocional como: “La capacidad para identificar y traducir correctamente los signos y eventos emocionales

personales y de los otros, elaborándolos y produciendo procesos de dirección emocional, pensamiento y comportamiento de manera efectiva y adecuada a las metas personales y el ambiente”. Esto se traduce en la capacidad que tienen los individuos para acceder a sus emociones y crear una sintonización e integración entre sus experiencias. Desde esta perspectiva, lo que se busca es identificar y controlar las emociones, pero para poder lograrlo tendremos que aprender la habilidad de razonar con las emociones. (Salguero, 2017)

En 1995 Daniel Goleman publica su libro de Inteligencia Emocional, su impacto fue inmediato y contundente. Goleman define la IE como *“La capacidad para reconocer y manejar nuestros propios sentimientos, motivarnos y monitorear nuestras relaciones”*. (Jiménez 2018). Influenciado por la obra de Howard Gardner, Goleman (1996), instauro el término de coeficiencia intelectual para evaluar la habilidad y la destreza en el uso de la inteligencia basada en las emociones. En esta obra Goleman aseguró que el éxito profesional dependía en mayor parte en dependencias no técnicas relacionado con el mundo de las emociones. Así podía explicarse que las personas con un alto coeficiencia intelectual no alcanzaran el éxito en la vida y/o en su desempeño profesional, mientras que otras personas con un nivel intelectual menor, pero con un desarrollo excelente de las competencias emocionales lograban sobresalir del resto. Goleman expresaba la importancia de los dos tipos de coeficientes emocionales (CI y CE), al considerarlos complementarios. Goleman afirma que la inteligencia emocional es un término incluye grandes tipos:1. La Inteligencia Personal. 2. La Inteligencia Interpersonal. Goleman, D., considera que la

inteligencia emocional es la que permite al ser humano tomar conciencia de sus emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soporta en el trabajo, incrementar su capacidad de empatía y habilidades sociales y aumentar sus posibilidades de desarrollo social. (Yábar, 2016)

Bar-On (1997), por su parte, ha ofrecido otra definición de IE tomando como base a Salovey y Mayer (1990). La describe como un “conjunto de conocimientos y habilidades en lo emocional y social que influyen en nuestra capacidad general para afrontar efectivamente las demandas de nuestro medio”. Dicha habilidad se basa en la capacidad del individuo de ser consciente, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera efectiva. El modelo de Bar-On, se fundamenta en las competencias, las cuales intentan explicar cómo un individuo se relaciona con las personas que le rodean y con su medio ambiente. Por tanto, la IE y la inteligencia social son consideradas un conjunto de factores de 6 interrelaciones emocionales, personales y sociales que influyen en la habilidad general para adaptarse de manera activa a las presiones y demandas del ambiente. (Huacac, 2014).

Modelos sobre la Inteligencia Emocional

Actualmente podemos distinguir dos grandes modelos de la inteligencia emocional:

- A. El modelo de habilidades, basado en el procesamiento de la información emocional que excluye componentes de factores de personalidad, representado por Mayer y Salovey.

B. Los modelos mixtos, que considera la inteligencia emocional como una mezcla de habilidades emocionales y rasgos de personalidad, representados por Bar-On y Goleman.

En resumen, los modelos de inteligencia emocional sobre habilidades mentales y mixtas parten de dos bases distintas de análisis. Los modelos de habilidades se centran en las emociones y sus interacciones con el pensamiento, mientras que los mixtos alternan las habilidades mentales con una variedad de otras características (Mayer et al, 2000). (Huacac, 2014).

1) Modelo de las cuatro-fases de Salovey y Mayer:

El modelo de Mayer y Salovey se centra de forma exclusiva en el procesamiento emocional de la información y en el estudio de las capacidades relacionadas con dicho procesamiento. “La capacidad para identificar y traducir correctamente los signos y eventos emocionales personales y de los otros, elaborándolos y produciendo procesos de dirección emocional, pensamiento y comportamiento de manera efectiva y adecuada a las metas personales y el ambiente” (Salvador, 2010 p, 25). Esto se traduce en la capacidad que tienen los individuos para acceder a sus emociones y sintonizar e integrar sus experiencias. Este modelo concibe a la inteligencia emocional como una inteligencia para poder relacionarla con el procesamiento de la información emocional por medio de la manipulación cognitiva. El modelo que proponen, está compuesto de cuatro etapas de capacidades emocionales, cada una de las cuales se construye sobre la base de las habilidades logradas en la fase anterior (Salvador, 2010). a) Percepción emocional; es la habilidad que sirve para poder percibir las emociones de los demás y las propias y de igual manera poder percibir las emociones en cuando

al arte, la música, la fotografía y entre otros. b) Facilitación emocional; Implica la habilidad para tener en cuenta los sentimientos cuando razonamos o solucionamos problemas. c) Comprensión emocional; implica una actividad tanto anticipatoria como retrospectiva para conocer las causas generadoras del estado anímico y las futuras consecuencias de nuestras acciones. d) Regulación emocional; es la habilidad para poder modular y estar abierto a los sentimientos propios y de los demás, ayudando al crecimiento personal y emocional (Extremera y Fernández, 2013).

2)Modelo de las competencias emocionales Goleman:

Aquí Goleman define a la inteligencia emocional como la capacidad que tienen las personas para poder reconocer y manejar sus propios sentimientos y monitorear las relaciones, además que la inteligencia emocional es más determinantes que el cociente intelectual por ello las actitudes emocionales determina cuando bien se utiliza las capacidades donde se incluye el intelecto, este modelo es un serie de competencia que ayudan a las personas al manejo de sus emociones y las relacionadas con los demás (Mejía, 2013).

Goleman en su primer libro publicado en 1995, define cinco elementos que son claves para la inteligencia emocional, las que son: 1) conocimiento de las propias emociones, 2) gestión de las emociones, 3) automotivación, 4) reconocer las emociones de los demás y 5) gestionar relaciones con los demás. Goleman manifestó que la aplicación de sus teorías tenía relevancia en la enseñanza y en el aprendizaje de diversas competencias emocionales y en la eficiencia de las organizaciones (Belzunce, Danvila y Martínez, 2013).

En su segundo libro Goleman propuso una teoría de eficiencia de las organizaciones que se basa en las competencias emocionales, la cual estaba diseñada específicamente para el entorno empresarial, este modelo utiliza el feedback 360°, donde incorporo las evaluaciones de múltiples personas (Belzunce, Danvila y Martínez, 2013).

Si bien al principio este modelo consistía de cinco etapas, como se mencionó anteriormente, este fue modificado en cuatro grupos las cuales cada uno tenían 20 habilidades, estos cuatro grupos son: 1) autoconciencia (el conocer las preferencias, las sensaciones, y los recursos internos), 2) autocontrol (el manejo de los sentimientos, impulsos y de las necesidades internas), 3) conciencia social (reconocer los sentimientos, las preocupaciones y las necesidades de otros) y 4) manejo de las relaciones (el manejar las relaciones y construir redes de soporte) (Mejía, 2013).

Aptitudes básicas de la inteligencia emocional según Goleman

1. Autoconocimiento; conoces el estado interno de cada uno, las preferencias, las intuiciones, enfocándose en etiquetar los sentimientos en el momento que ocurre, aquí existen tres aptitudes emocionales; 1) conciencia emocional, 2) autoevaluación precisa, y 3) confianza en uno mismo.

2. Autorregulación; está dirigido en el manejo de los estados internos de cada uno, en los impulsos y recursos, aquí existen cinco aptitudes emocionales; 1) autodominio, 2) confiabilidad, 3) escrupulosidad, 4) adaptabilidad, y 5) innovación.

3. Motivación; es el que guía la obtención de los objetivos o metas, aquí existen cuatro aptitudes emocionales; 1) afán de triunfo, 2) compromiso, 3) iniciativa y 4) optimismo.

4. Empatía; es la captación del sentimiento, necesidades y de los intereses ajenos, cuando a la persona es capaz de ver las cosas desde la misma perspectiva de los demás, cultivando afinidad con diversas personas.

5. Habilidades Sociales; es la inducción de los demás en las respuestas deseables, manejando de manera apropiada las emociones relacionando para la interpretación adecuada en diversas situaciones, además de la interacción fácil, la utilización de las habilidades disponibles para persuadir y liderar a un equipo de trabajo (Pérez, 2014).

3) Modelo de la inteligencia emocional y social Bar-On:

“Conjunto de conocimientos y habilidades en lo emocional y social que influyen en nuestra capacidad general para afrontar efectivamente las demandas de nuestro medio. Dicha habilidad se basa en la capacidad del individuo de ser consciente, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera efectiva” (Salvador, 2010).

Este modelo intenta explicar cómo las personas se relacionan entre sí y con su medio ambiente, por ello se puede considerar a la inteligencia emocional y a la inteligencia social a la capacidad que tiene las personas para su relación de manera satisfactoria con los demás, generando simpatía y cooperación, pero evitando conflictos, siendo estos considerados como factores de las interrelaciones emocionales, sociales y personales. Este modelo se encuentra compuesto por 5 elementos: i) componente interpersonal (se encuentran las habilidades de ser consciente, comprender y de relacionarse con los demás), ii) componente intrapersonal (se encuentran las habilidades de manejar las emociones fuertes y

controlar los impulsos), iii) componente de manejo de estrés (se encuentran las habilidades de tener visión positiva y optimista), iv) componente de estado de ánimo (se encuentran las habilidades para adaptarse a los cambios y poder resolver los problemas personales y sociales) y v) componente de adaptabilidad o ajuste; además este modelo también dividió las capacidades en 2 tipos principales, los cuales son: a) Capacidades básicas; son necesarias para la inteligencia emocional, las cuales son la autoevaluación, autoconciencia emocional, asertividad, empatía, relaciones sociales, afrontamiento de presiones, control de impulsos, examen de realidad, flexibilidades y solución de problemas. b) Capacidades facilitadoras; donde se encuentra al optimismo, autorrealización, alegría, independencia emocional y responsabilidad social; cada uno de estos tienen relación el uno con el otro (Salvador, 2010).

4)Modelo de Mayer (2001):

Para Mayer la inteligencia emocional ha evolucionado y se ha dividido en 5 fases para poder lograr su estudio: i) fase 1: la concepción de inteligencia y emoción como conceptos separados, ii) fase 2: los precursores de la inteligencia emocional, iii) fase 3: creación del concepto a manos de Mayer y Salovey, iv) fase 4: popularización del concepto, y v) fase 5: institucionalización del modelo de habilidades e investigación (Fragoso 2015).

a) Fase 1.- la concepción de inteligencia y emoción como conceptos separados; es la que inicio en 1900 y culmina en 1970, coincidiendo con el auge del enfoque psicométrico de la inteligencia humana, donde se utilizan instrumentos elaborados científicamente para la medición del razonamiento abstracto.

b) Fase 2: los precursores de la inteligencia emocional; esta etapa duro aproximadamente 20 años, desde 1970 hasta 1990, se evidencia la influencia del paradigma cognitivo y del procesamiento de la información, en estos años Mayer y Salovey toman como inspiración a Gardener y a Sternbers.

c) Fase 3: creación del concepto a manos de Mayer y Salovey; esta etapa duro 3 años, desde 1990 hasta 1993, donde ambos autores publican diversos artículos sobre la inteligencia emocional, creando un primer modelo sobre los componentes de la inteligencia emocional, el cual se utilizará como guía para una versión final, en esta propuesta ambos autores demostraron que en la inteligencia emocional estaban integradas 3 habilidades, las cuales son la percepción y apreciación emocional, la regulación emocional y la utilización de la inteligencia emocional.

d) Fase 4: popularización del concepto; esta etapa duro 3 años, hasta 1997, donde la inteligencia emocional se comienza a difundir en el ámbito académico gracias a Goleman al publicar su libro en 1995, donde después de ello varios autores manifestaron sus opiniones al respecto, por las controvertidas afirmaciones que Goleman colocó en su libro.

e) Fase 5: institucionalización del modelo de habilidades e investigación; esta etapa empieza en 1998 hasta la actualidad, donde Salovey y Mayer modifican su modelo básico a un modelo de 4 habilidades, las cuales son, percepción y valoración emocional, facilitación emocional, comprensión emocional, y regulación reflexiva de las emociones (Fragoso, 2015).

La inteligencia emocional en el trabajo

La inteligencia emocional reúne la capacidad de percibir las emociones con la forma de aplicar dichas emociones para facilitar el pensamiento y el razonamiento; además a través de la inteligencia emocional las personas logran comprender sus propias emociones y las de los demás con el fin de administrarlas en pro de sus decisiones.

Según Goleman & Chernnis (2005); a esta capacidad se la denomina competencia emocional, la misma que está basada en inteligencia emocional, que puede resultar en un rendimiento sobresaliente en el trabajo, por su capacidad para controlar los impulsos emocionales, saberse desprender de los estados de ánimo negativos y saber diferir las gratificaciones; ya en el ambiente laboral, las competencias emocionales son habilidades profesionales que pueden y que deben aprenderse. Por ejemplo, una persona que posee la habilidad empática puede desarrollar bien su trabajo en el servicio al cliente, sin embargo, si no tiene desarrollada la habilidad expresar sus ideas, como parte de un reconocimiento de sí mismo fallará en el momento de relacionarse con el cliente, por lo que debe desarrollar esa competencia emocional de autoreconocimiento. La competencia emocional determina el grado de destreza que somos capaces de alcanzar en el dominio de nuestras facultades afectivas. Las personas que han alcanzado una madurez psicológica en este aspecto, son las que saben gobernar sus sentimientos y relacionarse efectivamente con los sentimientos de los demás. Se ha comprobado que las personas que muestran una buena competencia emocional, disfrutan de una situación ventajosa en los diversos dominios y dimensiones de la vida. Se sienten más satisfechos consigo mismos y resultan más eficaces en las tareas que emprenden. Para aumentar la competencia emocional se debe:

motivarse a sí mismo, tener voluntad para proseguir a pesar de los fracasos, controlar los impulsos, regular los estados de ánimo, procurar empatizar con los demás, demostrar confianza en sus colaboradores, procurar crear un buen ambiente a su alrededor, procurar ser agradable y atento y si es necesario buscar ayuda terapéutica. En la inteligencia emocional se consideran cinco competencias o aptitudes emocionales, clasificadas en dos grupos: aptitud personal (autoconocimiento – autorregulación – motivación) y aptitud social (Empatía – habilidades sociales). Estas aptitudes permiten al sujeto el desarrollo íntegro, como persona individual y social ante una decisión. (Alban, 2013).

Según Goleman y Chernnis, en el 2005; comentan que, conjugadas las cinco aptitudes emocionales, el ser humano está en capacidad de identificar cómo se sienten los demás, utilizar las emociones en beneficio del pensamiento, comprender las causas que provocan esas emociones e incluir y manejar las emociones en su toma de decisiones para poder optar por las mejores opciones en la vida. Al identificar cómo sienten los demás, el ser humano está en capacidad de leer en las personas, es decir, identificar las emociones, conocer con precisión las emociones propias y las emociones de los que lo rodean. Sobre todo, expresar esos sentimientos. Más que conocimiento, esta capacidad subraya la precisión de ese conocimiento. Por otro lado, usar las emociones, la persona tiene la capacidad de determinar cómo le ayudan las emociones y cómo funcionan en armonía con el pensamiento. Esta herramienta permite ver el mundo de distintas maneras y sentir lo que sienten los demás. Ya con el conocimiento de las emociones hay que comprenderlas. Las emociones tienen su propio idioma y sus propios movimientos, por lo que comprenderlas implica que se puede determinar la causa

que se sienten de cierta manera y predecir qué es lo que pasará a continuación. Expresar y dejarse motivar por las emociones es un elemento importante ya que las emociones contienen información significativa y, por lo tanto, sería conveniente mostrarse abiertos a las emociones propias y utilizar esta información para poder tomar decisiones informadas. Un claro ejemplo de la eficiencia de utilizar a la inteligencia emocional en el trabajo, es el estudio que se realizó una investigación de cuáles eran las diferencias que distinguían a un trabajador “estrella” de otro que sólo cumplía con su trabajo. Los trabajadores “estrellas” generalmente son capaces de observar sus emociones y la de los demás; es decir, son más empáticos, utilizan esta información para manejar sus relaciones interpersonales y así beneficiar el ambiente laboral. (Alban, 2013)

Los trabajadores que no soportan la presión, reaccionan con mal humor y ataques de cólera. El trabajador con éxito, por otra parte, no pierde el equilibrio durante las situaciones tensas, y, más aún, en medio de la crisis mantiene su serenidad, su confianza, su templanza y su responsabilidad. Esto no significa que lo que tienen que hacer este personal es “aguantarse”, lo cual tampoco ayudaría; lo que realmente hacen los triunfadores es mantener una actitud ecuánime, porque toman la situación como temporal, lo que les permite elevar su nivel de confianza para resolverla, saben que lo importante es no perder la calma, escuchar y delegar responsabilidades; es decir, integrar un equipo de trabajo. (Alban, 2013)

En base a ello el trabajador debe utilizar su inteligencia para poder garantizar su mejor desempeño laboral, donde el uso de la inteligencia no debe ser limitada solo por lo racional, sino también se debe de utilizarla emocional, la cual es de importancia para poder

erradicar las emociones que no provean beneficio alguno para el empleado ni para la empresa; considerando que la inteligencia emocional es la que ayudará al empleador a cultivar emociones que formen parte de sus desempeño laboral a favor de él (Hernández, 2014).

1.1.2.2. Desempeño Laboral

Según Chiavenato en el año 2000 (Quispe, 2015), manifiesta que el desempeño son las acciones o los comportamiento que los empleados tienen en relación con lograr los objetivos de la empresa u organización, es decir, que el desempeño laboral favorable es la fortaleza más importante para una empresa; para otros autores, el desempeño está influenciado por las expectativas que el trabajador tiene sobre su ámbito laboral, además de sus logros; por ello se puede considerar que el desempeño laboral está relacionado con las habilidades y el conocimiento que respaldan las acciones del colaborador, a favor de lograr los objetivos de la empresa.

En el caso de Ortega (2015), manifiesta que el desempeño laboral es el cumplimiento de las funciones del colaborador de manera eficiente para poder lograr los objetivos propuestos por la empresa, en relaciona a ello, Chiang, Méndez y Sánchez (2011), consideran que existen diversos criterios para poder medir y evaluar el desempeño laboral como, las capacidades, cualidades, necesidades y entre otras.

Elementos del desempeño laboral

En el área organizacional se ha estudiado lo relacionado al desempeño laboral, infiriéndose que el mismo depende de

múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

Al respecto, Chiavenato en el año 2002 (Huacac, 2014), manifiesta que el desempeño del personal se evalúa por medio de: i) factores actitudinales, donde se incluyen la disciplina, la actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, discreción, interés, creatividad y capacidad de realización, y ii) factores operativos, donde incluye el conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, trabajo en equipo y liderazgo.

Robbins en el año 2004, afirma que “el desempeño también se puede evaluar por medio de las acciones realizadas por el personal directivo de las empresas, así como sus habilidades y las competencias que utilizan para poder lograr los objetivos. (Huacac, 2014).

Dimensiones del desempeño laboral

Katz en 1974, identifica tres habilidades administrativas imprescindibles: 1) habilidades técnicas, 2) habilidades humanas y 3) habilidades conceptuales. (Huacac 2014).

- 1. Habilidades técnicas;** Katz (1974), manifiesta que son las experiencias que se adquieren en el transcurso de la vida, lo que se aprende de manera teórica y se pone en práctica; con estas habilidades se puede dirigir, ejecutar, planificar y controlar las experiencias que se van adquiriendo. (Valencia 2017).
- 2. Habilidades humanas;** Katz (1974), manifiesta que estas habilidades se encuentran presente en las personas que pueden

trabajar en equipo, motivar a los miembros del equipo y los que pueden guiar a dichos miembros, en conclusiones se puede decir que es una persona líder. (Valencia 2017).

- 3. Habilidades conceptuales;** Katz (1974), manifestó que dentro de estas habilidades se encuentran la capacidad de analizar, de pensar, de conceptualizar situaciones abstractas para poder dar un enfoque estratégico dentro de una organización. (Valencia 2017).

Evaluación de desempeño laboral

La evaluación del desempeño es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados (lo que las personas son, hacen y logran).

Es útil para determinar la existencia de problemas en cuanto se refiere a la integración de un empleado/a en la organización. Identifica los tipos de insuficiencias y problemas del personal evaluado, sus fortalezas, posibilidades, capacidades y los caracteriza.

Es importante resaltar que se trata de un proceso sistemático y periódico, se establece de antemano lo que se va a evaluar y de qué manera se va a realizar y se limita a un periodo de tiempo, que normalmente es anual o semestral. Al sistematizar la evaluación se establecen unas normas estándar para todos los evaluadores de forma que disminuye el riesgo de que la evaluación esté influida por los prejuicios y las percepciones personales de éstos. (Matos, 2013)

Para poder evaluar de una forma completa y efectiva a tus empleados, deberás fijarte en estas 4 áreas de desempeño:

1. Su productividad y calidad del trabajo: La productividad es la cantidad de trabajo que un empleado saca adelante durante su jornada laboral. Es importante contar con una plantilla productiva, e incentivar esa productividad facilitando herramientas y procesos de trabajo eficaces.

2. Su eficiencia: Es el resultado de maximizar la productividad con un mínimo esfuerzo o gasto. Un trabajador eficiente es aquel capaz de desarrollar sus tareas en el mínimo tiempo posible y con un resultado óptimo. Para ello, es fundamental facilitar a los trabajadores los procesos y herramientas de gestión de proyectos adecuadas.

3. La formación adquirida: Invertir en la formación del empleado es invertir en la propia empresa.

4. Los objetivos conseguidos: Para el buen rendimiento laboral de los empleados, es importante que conozcan cuáles son sus objetivos: Qué se espera de ellos. Es importante pactar con los empleados unos objetivos realistas y alcanzables en un tiempo concreto. Además, no debemos olvidar que es la empresa quien debe facilitar a los empleados toda la formación, herramientas y recursos necesarios para alcanzar estos objetivos.

Existen algunos métodos que las empresas llevan a cabo para la evaluación del personal:

1. La prueba de desempeño realizada por el Jefe del Departamento, ya que es quien conoce al empleado y el empeño que pone en las actividades que realiza diariamente.

2.Una autoevaluación donde el empleado califica su desempeño y ofrece propuestas para mejorarlo.

3.Prueba de desempeño laboral por parte de los compañeros del puesto.

4.Prueba realizada por el cliente en la que evalúa el trabajo que realizan los empleados con los que trata directamente

Realizar una evaluación de desempeño laboral es necesario para analizar si se está cumpliendo con los objetivos establecidos. Solo de esta manera se pueden tomar decisiones que mejoren la productividad de los trabajadores y aumente la posibilidad de crecimiento, tanto de la empresa como de los trabajadores.

1.2 Justificación de la investigación

El estudio tiene como propósito estudiar al personal de obstetricia teniendo en cuenta su aspecto emocional con relación a su desempeño laboral.

Actualmente existen numerosos estudios que destacan la relación entre la inteligencia emocional con respecto al desempeño laboral; sin embargo, no he encontrado estudios realizados en el Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”, por lo que considero que sería interesante realizar el presente estudio de investigación, pues sostengo como hipótesis de trabajo que el manejo de las emociones son un factor determinante de éxito tanto en el ámbito personal (en la toma de decisiones y el control apropiado de las emociones); como en el ámbito laboral (mejor desempeño y el desarrollo de la organización).

Su justificación se centra en los siguientes ejes:

a. **Justificación teórica:** Nuestro cerebro reacciona ante una determinada situación con una determinada respuesta emocional; de tal manera que nuestras respuestas, la forma de comunicarnos, de comportarnos, dependen de cómo nos sentimos y esta a su vez determina como funcionamos en nuestro lugar de trabajo, por tanto, estas emociones que conforman la inteligencia emocional, tiene que ser atendidas en nuestro día a día de una manera personal y social, de tal manera que maximice nuestros objetivos en el lugar de trabajo. El problema es que, en ocasiones, nuestras emociones dejan de ser funcionales y se convierten en problemáticas, repercutiendo en la atención al paciente.

Es por ello que el presente estudio proyecta generar recursos y habilidades a través de técnicas eficaces que nos permitan mejorar nuestras relaciones con los demás y potencien el desempeño laboral (aumento de energía y eficacia bajo presión).

b. **Justificación metodológica:** Se justifica metodológicamente porque va permitir aplicar las herramientas de evaluación diseñadas previamente validados por juez de expertos teniendo en cuenta los objetivos de la investigación.

c. **Justificación práctico – institucional:** El presente trabajo podrá difundir sus resultados a la organización; con el fin de hacerle ver la importancia que tiene en responder a las necesidades personales, familiares y sociales del trabajador, pues si los trabajadores están conformes con su trabajo y satisfechos en gran medida, estarán satisfechos también los pacientes externos a los que van dirigidos los esfuerzos del personal de la organización. Se podrá impulsar la creación de programas de entrenamiento de la Inteligencia Emocional para el personal de obstetricia, con el fin de alimentar su proactividad y mejorar su rendimiento en el trabajo, es decir, adquirir

recursos para auto motivarnos con el fin de adquirir la capacidad de persistir frente a situaciones adversas o decepciones; aprender a liderar los impulsos; demorar las gratificaciones; regular el sentido del humor y dejar de lado los estallidos emocionales y desequilibrios anímicos; evitando que los problemas diarios disminuyan la capacidad de pensar. También se busca fomentar el trabajo en equipo a través de reuniones de confraternidad con el propósito de aumentar la interacción positiva interpersonal (compañeros de labor, jefe).

1.3 Problema de investigación

Daniel Goleman (2013), señala que la inteligencia emocional (IE) es el factor de éxito más importante en cualquier carrera, más que el CI o la pericia técnica. Y cuanto más elevada es la posición de alguien en una organización, más importante es la IE; la IE es responsable de entre el 85 y el 90% del éxito de los líderes de las organizaciones.

La inteligencia emocional (IE) está vinculada a las aptitudes que implican habilidad a la hora de gestionar y regular las emociones en uno mismo y en los demás, que a su vez pronostican un rendimiento superior en el entorno laboral.

Carmona, Hernández y Rosas (2015) manifestaron que existe “...una alta relación entre la inteligencia emocional y el Desempeño Laboral, es decir cuánto más complejo sea el trabajo, se hace más necesaria la inteligencia emocional y no pueden existir de un modo independiente tanto una como la otra”.

Entonces podemos pensar que un adecuado desarrollo emocional es un buen predictor de éxito personal, laboral y académico; ya que conocer las emociones, su funcionalidad y cómo afectan al comportamiento determinan la adquisición y consecución de las metas. (Pozo, 2012)

Robbins, Stephen y Coulter (2013) nos comentan que el desempeño laboral determina qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel

organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

Ahora sabemos que el grado de inteligencia emocional en cada persona es diferente, lo cual generaría un diferente desempeño en cada trabajador. En tal sentido se nos viene a la mente una interrogante: ¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional con el desempeño laboral del personal de obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz” ?, para dar respuesta a esta interrogante nos enfocaremos en las habilidades emocionales del personal, comparándolos con el desempeño laboral de dicho personal en cuanto a sus habilidades técnicas, humanas y conceptuales.

1.3.1 Problema general

¿De qué manera se relaciona la Inteligencia Emocional con el Desempeño Laboral del personal de Obstetricia del Hospital Nacional PNP. “Luis N. Sáenz”, Lima, agosto 2017?

1.3.2 Problemas Específicos

1.3.2.1 ¿De qué manera la Inteligencia Emocional se relaciona con las Habilidades Técnicas del Desempeño Laboral del personal de Obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”, Lima, agosto, 2017?”

1.3.2.2 ¿De qué manera la Inteligencia Emocional se relaciona con las Habilidades Humanas del Desempeño Laboral del personal de Obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”, Lima, agosto 2017?

1.3.2.3 ¿De qué manera la Inteligencia Emocional se relaciona con las Habilidades Conceptuales del Desempeño Laboral del personal de Obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”, Lima, agosto 2017?

1.4 Conceptualización y Operacionalización de variables

1.4.1 Definición Operativa

1.4.1.1 Inteligencia Emocional.

Según Goleman, (2013) ‘La inteligencia emocional nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que nos brindará mayores posibilidades de desarrollo personal’.

Variables	Conceptualización de las variables	Dimensiones	Indicadores
Variable Independiente: Inteligencia Emocional	Capacidad de tomar conciencia de nuestras emociones, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, y aumentar nuestra capacidad de trabajar en equipo.	Autoconocimiento Autorregulación Motivación Empatía Habilidades sociales	Reconoce y se acepta Conciencia emocional Manejo de emociones y de impulsos Desempeño Responsabilidad Actúo con optimismo Enfocado en los objetivos de la empresa Superación Reconozco las emociones de otras personas Ayuda Apoya al grupo Trabajo en equipo Resuelve conflictos

1.4.1.2 Desempeño Laboral.

Chiavenato en el año 2000, define el desempeño, como “las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización”. Afirmando que el buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. (Quispe, 2015).

Variables	Conceptualización de las variables	Dimensiones	Indicadores
Variable Dependiente: Desempeño Laboral	Acciones o comportamiento de los empleados la finalidad de lograr los objetivos de la empresa u organización.	Habilidades Técnicas Habilidades Humanas Habilidades Conceptuales	Conocimiento del trabajo Cumplimiento de los objetivos Evalúo mi trabajo Proactividad Buena disposición Capacidad de aportar ideas Toma de Decisiones Solución Conocimiento de procesos

Lugar y tiempo donde se ejecutará el proyecto

La investigación administrativa se desarrolló en el Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz” Lima – Perú y la ejecución operativa se desarrolló con el personal perteneciente al servicio de obstetricia.

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis General

A mayor Inteligencia Emocional mejor será el desempeño laboral del personal de obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”.

1.5.2 Hipótesis Específicas

1. La Inteligencia Emocional se relaciona directamente con las Habilidades Técnicas del personal de obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”
2. La Inteligencia Emocional se relaciona directamente con las Habilidades Humanas del personal de obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”
3. La Inteligencia Emocional se relaciona directamente con las Habilidades Conceptuales del personal de obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en el personal de Obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”

1.6.2 Objetivos Específicos

1. Determinar la relación entre Inteligencia Emocional y las Habilidades Técnicas del personal de obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”
2. Determinar la relación entre Inteligencia Emocional y las Habilidades Humanas del personal de obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”
3. Determinar la relación entre Inteligencia Emocional y las Habilidades Conceptuales del personal de obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”

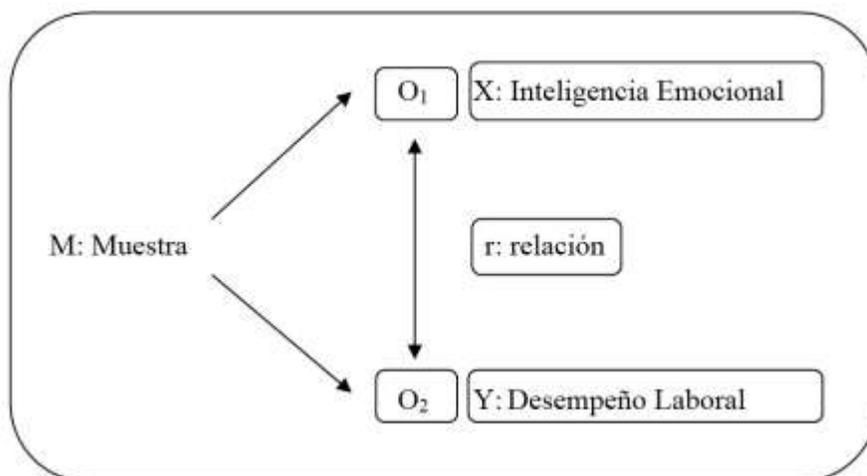
II METODOLOGÍA

2.1 Tipo y Diseño de investigación

El tipo de estudio es descriptivo – correlacional. Es descriptiva; porque emplea la recolección de datos, esta investigación llega a conocer las situaciones, y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Además, la investigación no está limitada a la recolección de datos, sino también la podemos correlacionar, estudiando la relación entre las dos variables de estudio, y ver el grado de relación existente entre ellas.

El diseño de investigación es observacional- transversal puesto que se observan los hechos tal y como se dan en su contenido natural sin manipulación de variables, para después analizarlos. Así mismo el tipo de investigación es transversal ya que se observa el comportamiento de las variables una sola vez en el tiempo. (Achaerandio, 2012)

Gráfico 1. Representación gráfica del método correlacional



Dónde:

M: Muestra de estudio
X: Inteligencia emocional
Y: Desempeño laboral
O₁: Evaluación de la inteligencia emocional
O₂: Evaluación del desempeño laboral.
r: relación entre ambas variables.

2.2 Población y Muestra

Población: 27 profesionales obstetras del Servicio de Obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”, 2017.

Criterios de inclusión:

- Personal obstetra que labore en Servicio de Obstetricia
- Personal obstetra que tenga una antigüedad igual o mayor a un año.
- Personal obstetra que acepte participar mediante la firma del consentimiento informado.

Muestra:

Por ser una población pequeña, se consideró incluir a todos los obstetras del Servicio de Obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”. Es decir, la muestra estuvo conformada por 27 profesionales obstetras del Servicio de Obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”, 2017.

Tipo de muestreo:

El tipo de muestreo fue No probabilístico, y la técnica de muestreo fue el muestreo por conveniencia porque responde al interés e intencionalidad del investigador.

2.3 Técnicas e instrumentos de investigación

Técnica:

Para ejecutar la investigación la técnica propuesta fue una encuesta

Instrumento:

El instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario. Se elaboraron dos cuestionarios estructurados, los cuales fueron previamente validados por juez de expertos teniendo en cuenta los objetivos de la investigación, la operacionalización de variables y, principalmente, los instrumentos utilizados en los antecedentes del estudio. Sin embargo, los instrumentos mostrados por Herrera (2016) y Huacac (2014) sirvieron de base para elaborar los instrumentos para medir la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

Cuestionario de Inteligencia Emocional

Está compuesto por un total de 25 ítems medidos en escala Likert, donde 1=“Nunca”, 2= “A veces”, 3= “Casi siempre” y 4=”Siempre”. Están agrupados en 5 dimensiones: Conciencia de una misma (ítems 1, 2, 3, 4, 5), Autorregulación (ítems 6, 7, 8, 9, 10), Motivación (ítems 11, 12, 13, 14, 15), Empatía (ítems 16, 17, 18, 19, 20) y Habilidades sociales (ítems 21, 22, 23, 24, 25). La sumatoria de puntos a nivel global y por dimensiones fue categorizada en tres niveles (Bajo, Medio y Alto), considerando los percentiles 50 y 75, como se muestra en la siguiente tabla:

Niveles de la Inteligencia Emocional y dimensiones

INTELIGENCIA EMOCIONAL	Bajo <P₅₀	Medio P₅₀ - P₇₅	Alto >P₇₅
Autoconocimiento	<13 puntos	13 - 16 puntos	>16 puntos
Autorregulación	<13 puntos	13 - 16 puntos	>16 puntos
Motivación	<13 puntos	13 - 16 puntos	>16 puntos
Empatía	<13 puntos	13 - 16 puntos	>16 puntos
Habilidades sociales	<13 puntos	13 - 16 puntos	>16 puntos
GLOBAL	<63 puntos	63 - 81 puntos	>81 puntos

Cuestionario de Desempeño Laboral

Está compuesto por un total de 13 ítems medidos en escala Likert, donde 1= “Nunca”, 2= “A veces”, 3= “Casi siempre” y 4= “Siempre”. Están agrupados en 3 dimensiones: Habilidades Técnicas (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6), Habilidades Humanas (ítems 7, 8, 9, 10) Habilidades Conceptuales (ítems 11, 12, 13). La sumatoria de puntos a nivel global y por dimensiones fue categorizada en tres niveles (Bajo, Medio y Alto), considerando los percentiles 50 y 75, como se muestra en la siguiente tabla:

Niveles del Desempeño Laboral y dimensiones

DESEMPEÑO LABORAL	Bajo <P₅₀	Medio P₅₀ - P₇₅	Alto >P₇₅
Habilidades Técnicas	<15 puntos	15 - 19 puntos	>19 puntos
Habilidades Humanas	<10 puntos	10 - 13 puntos	>13 puntos
Habilidades Conceptuales	<8 puntos	8 - 9 puntos	>9 puntos
GLOBAL	<33 puntos	33 - 42 puntos	>42 puntos

Validez y Confiabilidad

Validez:

Los instrumentos fueron elaborados en base a la bibliografía revisada en los temas correspondientes al estudio. Herrera (2016) y Huacac (2014) presentaron dos instrumentos muy útiles para medir las variables de interés, dichos cuestionarios sirvieron de base para elaborar los instrumentos del presente estudio.

Confiabilidad

Para evaluar la confiabilidad de los instrumentos se midió la consistencia interna a través del cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach. Se obtuvieron valores de 0,872 para la Inteligencia Emocional y 0,935 para el Desempeño Laboral. Por lo tanto, ambos instrumentos se consideraron confiables para su aplicación. (Anexo N° 3)

2.4 Procesamiento y análisis de la información

Procesamiento:

Para el procesamiento y análisis estadístico se utilizó el paquete estadístico SPSS Statistics 23. En dicho programa se creó la base de

datos, en el mismo se realizó el proceso de control de calidad de registro (consistencia y depuración) y se categorizaron las variables para su respectivo análisis.

Análisis estadístico:

El análisis descriptivo consistió en el cálculo de las frecuencias absolutas y relativas, de las variables cualitativas; y de las medidas de tendencia central (media) y de dispersión (desviación estándar, mínimo, máximo), de las variables cuantitativas.

Para evaluar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral se utilizó la prueba de correlación de Pearson, considerando un nivel de significancia del 5%, donde a un valor $p < 0.05$ se consideró significativo. De acuerdo a Hernández et al. (2014), esta prueba sirve para analizar la correlación entre variables cuantitativas.

El coeficiente de correlación de Pearson oscila entre valores de -1.00 a +1.00. La magnitud o fuerza de la correlación está determinado por su valor numérico; mientras más cercano este a los extremos mayor será la fuerza de correlación entre variables, contrariamente, mientras más cercano este a cero (0) menor será la fuerza de correlación. El signo positivo indica relación directa: cuando una variable aumenta (disminuye), la otra también aumenta (disminuye), por otro lado, el signo negativo indica relación inversa, cuando una variable aumenta la otra disminuye, o viceversa.

El grado o fuerza de correlación se muestra a continuación:

0.00 – 0.20 = Correlación muy baja

0.21 – 0.40 = Correlación baja.

0.41 – 0.70 = Correlación moderada.

0.71 – 1.00 = Correlación buena.

III RESULTADOS

Tabla 1: Características generales del personal de Obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”, 2017

Características generales		
Edad	□ ± DS (Mín. - Máx.)	
	50,4 ± 3,3 (43 - 54)	
	N	%
≤ 50 años	10	37,0%
> 50 años	17	63,0%
Estado civil		
Soltera	4	14,8%
Casada	20	74,1%
Divorciada	3	11,1%
Total	27	100%

Fuente: Cuestionario de Inteligencia emocional y desempeño laboral en el servicio de obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz” 2017

La tabla 1 muestra que la edad promedio del personal obstetra fue 50,4 años, el 63% eran mayores de 50 años y el 74,1% eran casados. (Ver gráfico 1)

Gráfico 1: Edad del personal de Obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”, 2017

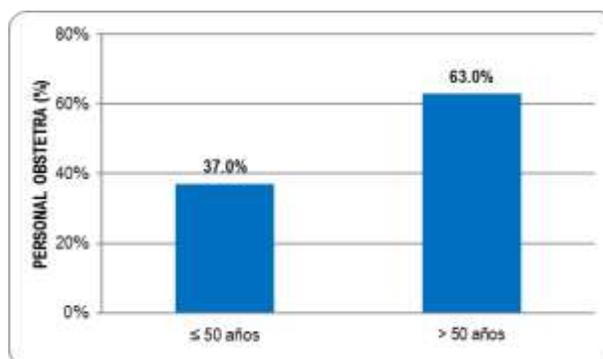


Tabla 2. Inteligencia Emocional del personal de Obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”, 2017

Inteligencia emocional y dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total
	N	%	N	%	N	%	
Autoconocimiento	0	0,0%	7	25,9%	20	74,1%	27
Autorregulación	3	11,1%	5	18,5%	19	70,4%	27
Motivación	2	7,4%	12	44,4%	13	48,1%	27
Empatía	6	22,2%	16	59,3%	5	18,5%	27
Habilidades sociales	10	37,0%	9	33,3%	8	29,6%	27
INTELIGENCIA EMOCIONAL	2	7,4%	12	44,4%	13	48,1%	27

Fuente: Cuestionario de Inteligencia emocional y desempeño laboral en el servicio de obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz” 2017

La tabla 2 muestra que el 48,1% del personal obstetra presentó alta Inteligencia Emocional, el 44,4% medio y el 7,4% bajo. Además, respecto a las dimensiones, se observó alto Autoconocimiento (74,1%), Autorregulación (70,4%) y Motivación (48,1%), y nivel medio de Empatía (59,3%) y bajos en Habilidades Sociales (37%). (Ver gráfico 2)

Gráfico 2. Inteligencia Emocional del personal de Obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”, 2017

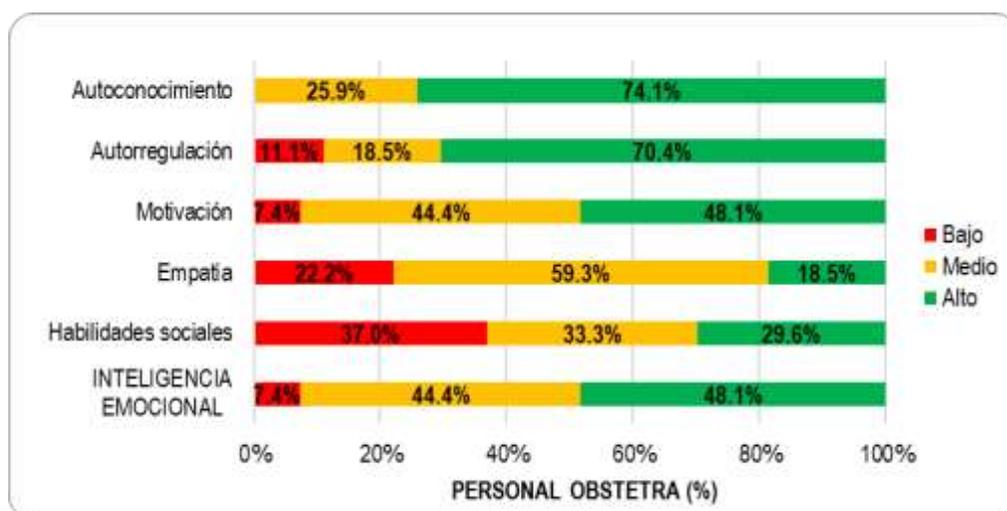


Tabla 3. Desempeño Laboral del personal de Obstetricia del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz", 2017

Desempeño laboral y dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total
	N	%	N	%	N	%	
Habilidades Técnicas	2	7,4%	6	22,2%	19	70,4%	27
Habilidades Humanas	5	18,5%	9	33,3%	13	48,1%	27
Habilidades Conceptuales	11	40,7%	11	40,7%	5	18,5%	27
DESEMPEÑO LABORAL	4	14,8%	10	37,0%	13	48,1%	27

Fuente: Cuestionario de Inteligencia emocional y desempeño laboral en el servicio de obstetricia del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz" 2017

La tabla 3 muestra que el 48,1% del personal obstetra presentó alto Desempeño Laboral, el 37% medio y el 14,8% bajo. Además, respecto a las dimensiones, se observó en Habilidades Técnicas (70,4%) nivel alto y en Habilidades Humanas (48,1%), y Habilidades Conceptuales (40,7%), nivel medio. (Ver gráfico 3)

Gráfico 3. Desempeño Laboral del personal de Obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”, 2017

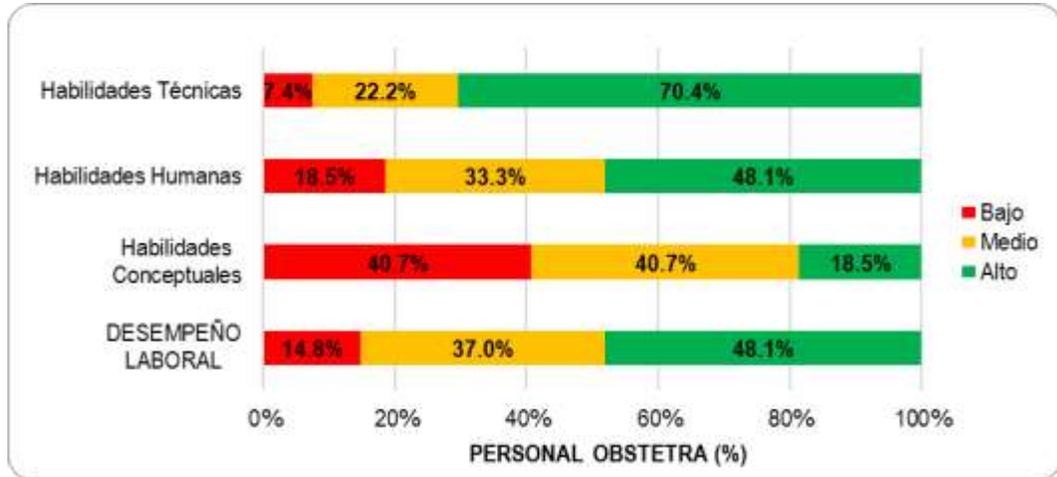


Tabla 4. Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral del personal de Obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”, 2017

INTELIGENCIA EMOCIONAL	DESEMPEÑO LABORAL					
	Bajo		Medio		Alto	
	N	%	N	%	N	%
Bajo	1	25,0%	1	14,3%	0	0,0%
Medio	3	75,0%	4	57,1%	5	31,3%
Alto	0	0,0%	2	28,6%	11	68,8%
Total	4	100%	7	100%	16	100%

Fuente: Cuestionario de Inteligencia emocional y desempeño laboral en el servicio de obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz” 2017

La tabla 4 muestra que la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral del personal de obstetricia es bajo en un 15% (representada por 4 obstetricas) y en el nivel alto se encuentra con 59% (16 obstetras)

Gráfico 4. Relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral del personal de Obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”, 2017

Correlación de Pearson		DESEMPEÑO LABORAL
INTELIGENCIA EMOCIONAL	r	0.733
	p-valor	<0.001
	N	27

La prueba de correlación de Pearson resulta ser altamente significativa ($p < 0,001$) presentando un coeficiente de correlación de $r = 0,733$, el cual confirma una fuerte correlación directa entre las variables, Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral. (Ver Gráfico 4).

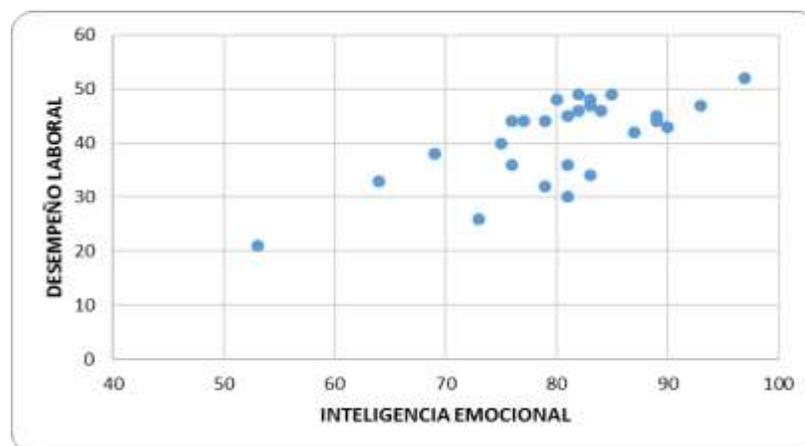


Tabla 5. Inteligencia Emocional según Habilidades Técnicas del personal de obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”, 2017

Inteligencia Emocional	Habilidades Técnicas					
	Bajo		Medio		Alto	
	N	%	N	%	N	%
Bajo	1	50,0%	1	16,7%	0	0,0%
Medio	1	50,0%	4	66,7%	7	36,8%
Alto	0	0,0%	1	16,7%	12	63,2%
Total	2	100%	6	100%	19	100%

Fuente: Cuestionario de Inteligencia emocional y desempeño laboral en el servicio de obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz” 2017

La tabla 5 muestra que hay un 63.2% que muestra una alta inteligencia emocional, así como una alta Habilidad Técnica.

Gráfico 5. Relación entre la Inteligencia Emocional y las Habilidades Técnicas del personal de obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”, 2017

Correlación de Pearson	Habilidades Técnicas	
	r	p-valor
INTELIGENCIA EMOCIONAL	0.694	<0.001
	N	27

La prueba de correlación de Pearson resulta ser altamente significativa ($p < 0,001$) presentando un coeficiente de correlación $r = 0,694$, el cual confirma una moderada a buena correlación directa entre las variables (Ver Gráfico 5).

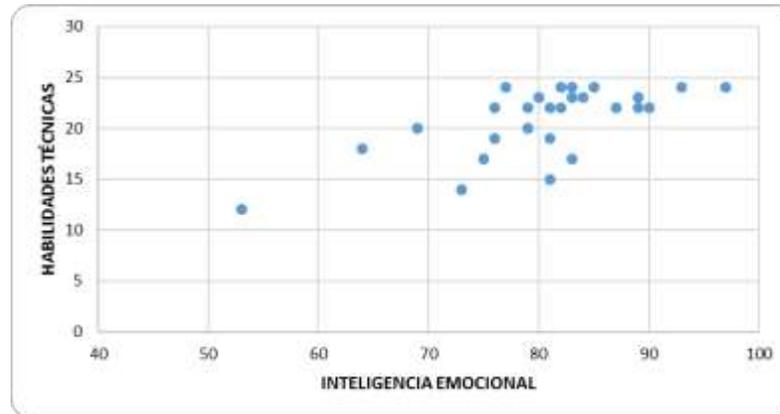


Tabla 6. Inteligencia Emocional según Habilidades Humanas del personal de obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”, 2017

Inteligencia Emocional	Habilidades Humanas					
	Bajo		Medio		Alto	
	N	%	N	%	N	%
Bajo	2	40,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Medio	3	60,0 %	5	55,6 %	4	30,8 %
Alto	0	0,0 %	4	44,4 %	9	69,2 %
Total	5	100 %	9	100 %	13	100 %

Fuente: Cuestionario de Inteligencia emocional y desempeño laboral en el servicio de obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz” 2017

La tabla 6 muestra que el personal obstetra muestra bajas Habilidades Humanas con un nivel medio bajo de Inteligencia Emocional fueron 5 (18,5%), mientras que los de altas Habilidades Humanas con un nivel medio alto Inteligencia Emocional fueron 13 (48%).

Gráfico 6. Relación entre la Inteligencia Emocional y las Habilidades Humanas del personal de obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”, 2017

Correlación de Pearson		Habilidades Humanas
	r	0.665
INTELIGENCIA EMOCIONAL	p-valor	<0.001
	N	27

La prueba de correlación de Pearson resultó ser altamente significativa ($p < 0,001$) presentando un coeficiente de correlación $r = 0,665$, el cual confirma una moderada correlación directa entre las variables, Inteligencia Emocional y Habilidades Humanas. (Ver Gráfico 6).

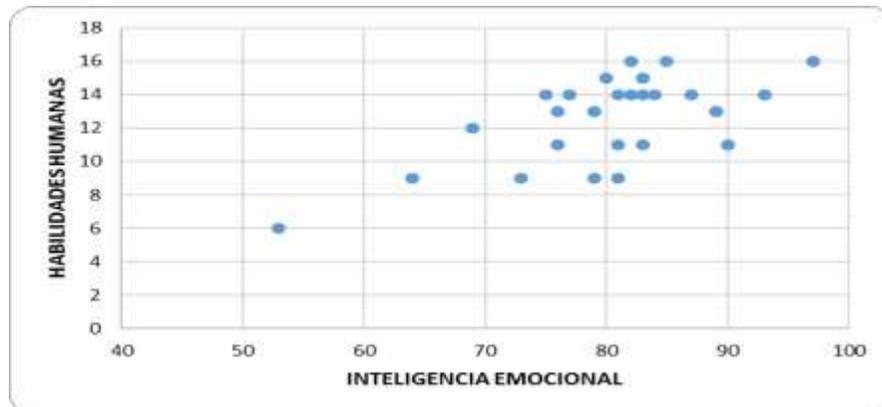


Tabla 7. Inteligencia Emocional según Habilidades Conceptuales del personal de obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz, 2017

Inteligencia Emocional	Habilidades Conceptuales					
	Bajo		Medio		Alto	
	N	%	N	%	N	%
Bajo	2	18,2 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Medio	7	63,6 %	4	36,4 %	1	20,0 %
Alto	2	18,2 %	7	63,6 %	4	80,0 %
Total	11	100 %	11	100 %	5	100 %

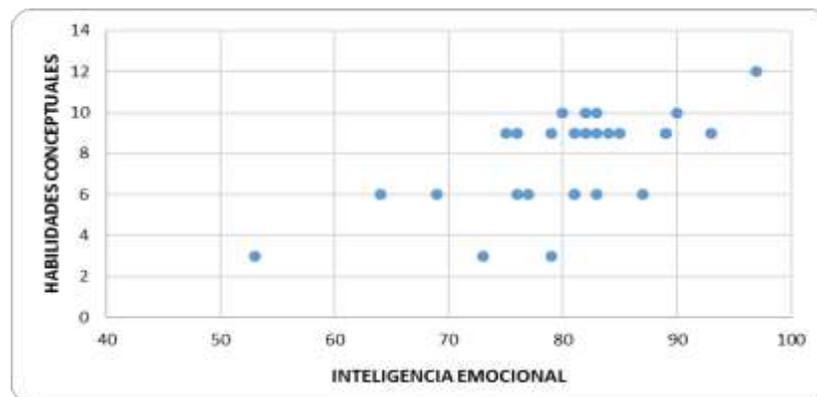
Fuente: Cuestionario de Inteligencia emocional y desempeño laboral en el servicio de obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”. 2017

La tabla 7 muestra el personal obstetra con bajas Habilidades Conceptuales y con un nivel medio de Inteligencia Emocional, fueron 7 (63,6%), mientras que los de altas Habilidades Conceptuales con un nivel alto de Inteligencia Emocional, fueron 4 (80%).

Gráfico 7. Relación entre la Inteligencia Emocional y las Habilidades Conceptuales del personal de obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”, 2017

Correlación de Pearson		Habilidades Conceptuales
INTELIGENCIA	r	0.680
EMOCIONAL	p-valor	<0.001
	N	27

La prueba de correlación de Pearson resultó ser altamente significativa ($p < 0,001$) y presentó un coeficiente de correlación de $r = 0,680$, el cual confirma una moderada correlación directa entre las variables Inteligencia Emocional se correlaciona de forma positiva con la dimensión Habilidades Conceptuales del Desempeño Laboral. (Ver Gráfico 8).



IV ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

La mente emocional y la mente racional son dos facultades relativamente independientes, pero se complementan, en muchas estas dos mentes están exquisitamente coordinadas porque los sentimientos son esenciales para el pensamiento y viceversa.

En tal sentido el estudio de la inteligencia emocional y el desempeño es de interés por el impacto que puede producir en la organización. La característica general del estudio en mención nos arroja que en el personal de obstetricia el 63% tenían más de 50 años de edad y el 74,1% eran casadas. Resultados similares halló Herrera (2016), donde el 65,8% de los trabajadores tenían entre 20 a 40 años de edad, y el 42,1% de los trabajadores eran casados. Se puede mencionar que para el presente estudio la mayoría de los obstetras son adultos y adultos mayores que están casados, resultados no tan relacionados se encontrado con otros estudios debido a que las poblaciones de estudios son diferentes.

En cuanto a la inteligencia emocional del personal de obstetricia, los resultados obtenidos evidenciaron que el 48,1% de trabajadores mostraron nivel alto de inteligencia emocional y que el 44,4% de los trabajadores tenían un nivel medio de inteligencia emocional. Por otra parte, también se evidenció que los obstetras tenían un alto porcentaje en autoconocimiento, y autorregulación, sin embargo, la empatía y las habilidades sociales llegaron a un nivel medio y bajo respectivamente.

Según Howard Gardner, la inteligencia intrapersonal hace referencia al grado en el que conocemos los aspectos internos de nuestra propia manera de pensar, sentir y actuar. En otras palabras, representa nuestra habilidad a la hora de conocernos a nosotros mismos e intervenir sobre nuestra propia psique, en un sentido amplio; y que la inteligencia interpersonal permite comprender a los

demás y comunicarnos con ellos, teniendo en cuenta sus diferentes estados de ánimo, temperamentos, motivaciones y habilidades.

Otros estudios Herrera (2016), encontró que el 40,1% de los trabajadores tenían un nivel medio en inteligencia emocional; además señala que el 44,1% de los trabajadores tenían niveles medio de autorregulación, empatía y habilidades sociales. Igualmente, Pereira (2012), concluyó que los trabajadores que estudió tenían un nivel promedio de inteligencia emocional. Resultados opuestos hallaron Silva y Pérez (2017), donde el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores que estudiaron era bajo.

Respecto al desempeño laboral del personal de obstetricia, los resultados obtenidos evidenciaron que el 48,1% tenían un alto desempeño laboral; en cuanto a sus dimensiones del desempeño laboral encontramos que el 70,4% de los obstetras tenían altas habilidades técnicas, el 48,1% tenían altas habilidades humanas y que el 81,4% tenían niveles medio y bajo habilidades conceptuales. Resultados no tan similares encontró Herrera (2016), donde el 45,4% de los trabajadores tenían niveles medio en el desempeño laboral, el 47,4% de los trabajadores tenían niveles medio en la calidad de servicio y el 46,7% niveles medio de toma de decisiones. Resultados opuestos hallaron Silva y Pérez (2017), donde el nivel de desempeño laboral de los participantes que intervinieron en su estudio fue bajo.

Se puede mencionar que para el presente estudio casi la mitad del personal de obstetricia tenían un alto desempeño laboral, demostrando que había mayor porcentaje en las habilidades técnicas, sin embargo, en las habilidades conceptuales los resultados no eran tan favorables. Lo que podría interpretarse que, si bien el personal de obstetricia se desempeña bien en el servicio, habría dificultades en la toma de decisiones, resolución de problemas, etc.

Respecto a la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de obstetricia, los resultados obtenidos evidenciaron tener una alta significancia ($p < 0,001$) y a su vez presentó un coeficiente de correlación $r = 0,733$, el cual confirmó una buena correlación directa entre las variables. Resultados similares hallaron Silva y Pérez (2017), donde hallaron correlación directa entre ambas variables ($p < 0,001$); de igual manera Román (2014), concluyó que existió relación directa entre el nivel de inteligencia emocional con el desempeño laboral de los participantes de su estudio; así mismo Huacac (2014), concluyó que la inteligencia emocional tiene relación directa con el desempeño laboral. Yabar (2016), concluye que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina – Cieneguilla. así mismo Herrera (2016), encontró que existe una relación directa significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de San Martín. Solo se encontró en Pereira, S. (2012); en un estudio realizado sobre nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral en la empresa servipuertas s.a. de la ciudad Quetzaltenango, concluyendo que la inteligencia emocional no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa; estudio que nos da que pensar pues actualmente la inteligencia emocional es entendida como la capacidad para adquirir habilidades o competencias para la adaptación de las demandas profesionales potenciando un estado mental positivo relacionado con el trabajo, en la calidad asistencial y por tanto en la salud de la población atendida.

Respecto a la inteligencia emocional y las habilidades técnicas del personal de obstetricia, los resultados obtenidos se correlacionan de forma positiva, donde a mayor Inteligencia Emocional mejores son sus Habilidades Técnicas del personal de obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”. Presentado una alta significancia ($p < 0,001$) y una correlación de $r = 0,694$, el cual confirma una

moderada buena correlación directa entre las variables. En dicho estudio se pueden interpretar que el personal se desenvuelve bien al momento de realizar sus actividades procediendo de manera adecuada, permitiéndole alcanzar sus objetivos establecidos.

Similar se encontró en Herrera (2016), quien halló que existe una relación directa altamente significativa ($r=0.610^{**}$; $p<0.001$) entre la inteligencia emocional y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad provincial de San Martín; es decir, que cuanto más alta inteligencia emocional desarrolle el trabajador mejor será la productividad del mismo, en la Municipalidad de San Martín.

Respecto a la Inteligencia Emocional y las Habilidades Humanas del personal de obstetricia, los resultados obtenidos evidenciaron que existe una moderada correlación ($p<0.001$; $r=0.665$) entre las variables. Podemos pensar que el trabajo realizado en equipo nos da la posibilidad de interactuar entre nosotros y con la gente que nos rodea haciendo que el trabajo sea más solidario.

Asimismo, Yabar (2016), en su estudio encontró, que la variable factor interpersonal está relacionada directamente con la variable desempeño laboral, con una $p= 0.001$ ($p<0.05$), lo que representa una moderada correlación de las variables.

Al respecto el psicólogo y escritor Daniel Goleman (1999) citado en (Del Aguila, 2016), realizó un estudio a más de quinientas empresas a nivel mundial y llegó a la conclusión de que los profesionales más valorados (de todo nivel jerárquico) no solo destacan por sus logros personales sino por la capacidad que tienen para relacionarse en el trabajo, su nivel de empatía, habilidad para comunicar, entre otros aspectos que contribuyen a la maximización de los logros organizacionales.

Respecto a la Inteligencia Emocional y las Habilidades Conceptuales del personal de obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”, los

resultados obtenidos evidenciaron una moderada correlación entre las variables, ($p < 0.001$; $r = 0,680$), estas variables nos indican la relación entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones en el trabajo, así como la identificación del personal con el plan estratégico del servicio de obstetricia. El estudio de Herrera (2016), concluye que sí existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones. Al respecto (Alban, 2013) concluye que, en el ámbito organizacional, la toma de decisiones no es diferente, si bien el ser humano cuenta con modelos racionales que ayudan a organizar los conceptos en relación a la circunstancia, son las intuiciones y las emociones las que finalmente permiten concluir.

V CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- 1) Se determinó según el coeficiente de correlación de Pearson que existe una correlación directa buena ($r=0,733$) entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”. Es decir, a mayor Inteligencia Emocional mejor Desempeño Laboral, y viceversa.
- 2) Se determinó según el coeficiente de correlación de Pearson que existe una correlación moderada ($r=0,694$) entre la Inteligencia Emocional y las Habilidades Técnicas del personal de obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”. Es decir, a mayor Inteligencia Emocional mejores Habilidades Técnicas, y viceversa.
- 3) Se determinó según el coeficiente de correlación de Pearson que existe una correlación moderada ($r=0,665$) entre la Inteligencia Emocional y las Habilidades Humanas del personal de obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”. Es decir, a mayor Inteligencia Emocional mejores Habilidades Humanas, y viceversa.
- 4) Se determinó según el coeficiente de correlación de Pearson que existe una correlación moderada ($r=0,680$) entre la Inteligencia Emocional y las Habilidades Conceptuales del personal de obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”. Es decir, a mayor Inteligencia Emocional mejores Habilidades Conceptuales, y viceversa.

5.2 Recomendaciones

- 1) En relación a la Inteligencia Emocional se debe de gestionar cambios en el personal a nivel psicológico y conductual con el fin de optimizar su Desempeño laboral; razón por la cual los resultados del presente trabajo se entregarán al Departamento de Recursos Humanos del Hospital Nacional “LNS” PNP par su conocimiento y a partir de ello se sugiere la implementación de talleres como: de control del estrés, asertividad y empatía, resolución de conflictos, establecimiento de consensos, reconociendo el punto de vista del otro y trabajo en equipo expresando lo que se piensa o siente sin desestimar lo que hacen o piensan los demás, entre otros.
- 2) A fin de fortalecer las Habilidades Técnicas; se recomienda agendar capacitaciones mensuales sobre temas de interés diario, los que se puedan aplicar en el trabajo diario y faciliten la ejecución de tareas
- 3) A fin de fortalecer las Habilidades Humanas; se recomienda promover las relaciones interpersonales entre trabajadores a través reuniones de confraternidad, buscando la integración entre el personal
- 4) A fines de fortalecer las Habilidades Conceptuales; se recomienda promover la implementación del coaching, el cual ayuda al personal a tomar decisiones, en lugar de simplemente obedecer. Esto como principal herramienta de influencia para el desarrollo del personal de obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”.

VI REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Achaerandio, L. (2012). *Iniciación a la práctica de la investigación*. Guatemala: Instituto de investigaciones jurídicas Universidad Rafael Landívar
- Albán, P. (2013). *Influencia de las emociones en la toma de decisiones organizacionales*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Belzunce, M., Danvila, I., y Martínez, F. (2011). *Guía de competencias emocionales para directivos* (Primera ed.). Madrid: Esic.
- Chiang, M., Méndez, G., y Sánchez, G. (2011). *Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail*. *Theoria*, 19(2), 21-36.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (Novena ed.). Bogotá: McGraw Hill.
- Del Águila, A., Fernández, I., y Zárate, E. (2016). *Las habilidades humanas en el desempeño organizacional: un estudio correlacional en un bufete de abogados ubicado en la ciudad de Lima*. Lima: Universidad Privada de Ciencias Aplicadas.
- Extremera, N., y Fernández, P. (2013). *Inteligencia emocional en adolescentes*. *Revista padres y maestros*, 1(352), 34-39.
- Fragoso, R. (2015). *Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto?* *Revista iberoamericana de educación superior*, 6(16), 110-125.
- Guardiola, C., y Basurto, K. (2015). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México*. Universidad de Montemorelos. V(1), 69-77.

- Hernández, M. (2014). *Inteligencia emocional y su relación con el liderazgo en empleados de mandos altos y medios de hoteles de cuatro y cinco estrellas de Huehuetenango*. Huehuetenango: Universidad Rafael Landívar.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. (Sexta edición), México: Mc Graw Hill.
- Herrera, G. (2016). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, Región San Martín, 2016*. Tarapoto: Universidad Peruana Unión.
- Huacac, M. (2014). *La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa de generación eléctrica del sur, periodo 2011-2013*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann .
- Jimenez, A (2018) *Inteligencia Emocional. Curso de Actualización Pediatría*. Madrid:Lúa Ediciones 3.0; 2018. p. 457-469.
- Mejía, J. (2013). *Reseña teórica dela inteligencia emocional: modelos e instrumentos de medición*. Revista científica, 1(17), 10-32.
- Ortega, C. (2015). *Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo de las universidades tecnológicas privadas de Lima*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Orué, E. (2011). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana*. Revista de ciencias empresariales de la Universidad de San Martín de Porres, 2(1), 90-106.
- Pozo, T. (2012). *La inteligencia emocional como clave para el desarrollo de competencias en la educación superior*. Universidad de Alicante. España

- Pereira, S. (2012). *Nivel de Inteligencia Emocional y su influencia en el Desempeño Laboral (estudio realizado con el personal de la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad Quetzaltenango)*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Pérez, M. (2014). *La inteligencia emocional y su incidencia en el desarrollo del talento humano en la organización*. Bogotá: Universidad Militar de Nueva Granada.
- Perez, M. (2013). *La Inteligencia Emocional como clave de éxito en la Empresa*. Universidad Internacional de la Rioja. España.
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas*. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Robbins, Stephen y Coulter (2013). *Fundamentos de Administración*. Octava Edición. México
- Román, F. (2014). *La Inteligencia Emocional en relación al desempeño laboral del Personal de los Departamentos de Recursos Humanos y Administrativo-Financiero de la empresa vicunha téxtil – vicunha Ecuador S.A.* Pichincha: Universidad Central del Ecuador.
- Romero, S. (2016). *Inteligencia emocional y clima organizacional (estudio realizado con los colaboradores de la delegación de recursos humanos de una institución gubernamental de la zona 6 de Quetzaltenango)*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Salguero, N. (2017) *Autoestima, educación emocional y su incidencia en el proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes en las instituciones educativas*. Univerisdad de la Rioja. España.

- Salvador, C. (2010). *Análisis transcultural de la inteligencia emocional* (Primera ed.). Almería: Universidad de Almería. Recuperado de: <https://goo.gl/EqJjvE>
- Silva, A., y Pérez, J. (2017). *Relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Sum, M. (2015) *Motivación y Desempeño Laboral*. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Valencia, E. (2017). *Habilidades gerenciales y la asignación de los créditos hipotecarios del fondo Mivivienda, Lima 2016*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Yabar, B. (2016). *Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro red la molina – Cieneguilla*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.

Webgrafía:

- Belunze. J.(2011) *Guía de competencias emocionales para directivos*. Recuperado en: <https://books.google.com.pe/books?isbn=847356927X>
- Matos, F. (2013) *Evaluación del desempeño laboral*. Recuperado en: <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluación-del-desempeño-laboral/>
- Muñoz. N. (2018) *Que es la Inteligencia Emocional*. Recuperado en: <https://www.aboutspanol.com/que-es-la-inteligencia-emocional-2396388>

García-Allen. J (2018). "*¿Qué es la inteligencia? Del CI a las inteligencias múltiples*". Recuperado en: <https://psicologiymente.com/inteligencia/teoria-inteligencias-multiples-gardner>

VII APÉNDICES Y ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de consistencia

Título: Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral. Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz” Lima 2017

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Metodología
<p>General ¿De qué manera se relaciona la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en el personal de Obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”?</p> <p>Específicos -¿De qué manera la Inteligencia Emocional se relaciona con las Habilidades Técnicas del Desempeño Laboral del personal de obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”?</p> <p>-¿De qué manera la Inteligencia Emocional se relaciona con las Habilidades Humanas Desempeño Laboral del personal de obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”?</p> <p>-¿De qué manera la Inteligencia Emocional se relaciona con las Habilidades Conceptuales del Desempeño Laboral del personal de obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”?</p>	<p>General Determinar la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en el personal de Obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”.</p> <p>Específicos -Determinar la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y las Habilidades Técnicas del Desempeño Laboral del personal de obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”</p> <p>-Determinar la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y las Habilidades Humanas del Desempeño Laboral del personal de obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”</p> <p>-Determinar la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y las Habilidades Conceptuales del Desempeño Laboral del personal de obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”</p>	<p>General A mayor Inteligencia Emocional mejor será el desempeño Laboral del personal de obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”.</p> <p>Específicos -La Inteligencia Emocional se relaciona directamente con las Habilidades Técnicas del Desempeño laboral del personal de obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”.</p> <p>-La Inteligencia Emocional se relaciona directamente con las Habilidades Humanas del Desempeño Laboral del personal de obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”.</p> <p>-La Inteligencia Emocional se relaciona directamente con las Habilidades Conceptuales del Desempeño Laboral del personal de obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”.</p>	<p>Inteligencia Emocional - Autoconocimiento -Autorregulación -Motivación -Empatía -Habilidades sociales</p> <p>Desempeño Laboral -Habilidades Técnicas -Habilidades Humanas -Habilidades Conceptuales</p>	<p>Tipo Observacional Descriptivo correlacional, de corte transversal</p> <p>Población y Muestra: 27 profesionales obstetras del Servicio de Obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”, 2017.</p> <p>Muestra 27 profesionales obstetras. Muestro No probabilístico por conveniencia.</p> <p>Técnicas e instrumentos Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionarios</p> <p>Análisis Correlación de Pearson, nivel de significancia 5% .</p>

Anexo N° 2: Instrumentos

CUESTIONARIO

Estimado(a) colega, reciba un saludo cordial, la presente encuesta es anónima, tiene por finalidad llevar a cabo un trabajo de investigación que lleva por título Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en el Hospital Nacional PNP “LNS” Lima – 2017. A continuación, tiene una serie de preguntas con diferentes alternativas, sírvase contestar cada una de ellas y marque la respuesta que usted crea conveniente, agradeciendo su gentil colaboración.

I. DATOS GENERALES

1. Edad : _____

2. Tiempo de Servicio : _____

3. Estado Civil : _____

II. CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL

CONCIENCIA DE UNA MISMA	Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1. Soy capaz de reconocer mis emociones y sus efectos.				
2. Conozco mis propias fortalezas y debilidades.				
3. Tengo seguridad en la valoración que hago sobre mí mismo/a y sobre mis capacidades.				
4. Soy consciente de la manera como me califico.				
5. Actúo De Manera Ética.				
AUTORREGULACIÓN	Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
6. Soy capaz de manejar adecuadamente mis emociones y los impulsos conflictivos.				
7. Soy fiel al criterio de sinceridad e integridad y coherencia personal.				

8. Soy capaz de asumir la responsabilidad de mis propios actos.				
9. Me siento cómoda y abierta ante las nuevas ideas, enfoques e informaciones.				
10. La emoción del placer, alegría influye mucho en mi desempeño laboral.				
MOTIVACIÓN	Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
11. Me suelo esforzar por mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia o de calidad.				
12. Soy capaz de secundar los objetivos de un grupo u organización.				
13. Suelo estar dispuesto/a para actuar cuando se presenta la ocasión.				
14. Suelo ser persistente en la consecución de objetivos a pesar de los obstáculos y los contratiempos.				
15. Suelo auto motivarme cuando las situaciones son difíciles en mi puesto laboral para salir del problema.				
EMPATÍA	Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
16. Tengo la capacidad de captar los sentimientos y los puntos de vista de otras personas e interesarme activamente por las cosas que les preocupan.				
17. Tengo la capacidad de anticiparme, reconocer y satisfacer las necesidades de mis pacientes.				
18. Suelo aprovechar las oportunidades que me brindan diferentes tipos de personas.				
19. Tengo la capacidad de darme cuenta de las				

corrientes emocionales y de las relaciones de poder subyacentes en un grupo.				
20. Tengo la capacidad de ayudar a resolver las necesidades de mis pacientes aunque escapan a mi responsabilidad.				
HABILIDADES SOCIALES	Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
21. Sé emitir mensajes claros y convincentes				
22. Suelo tener habilidad para iniciar o dirigir los cambios.				
23. Habitualmente sé negociar y resolver conflictos interpersonales con mis colegas y clientes				
24. Habitualmente soy capaz de trabajar con los demás para la consecución de una meta común				
25. Habitualmente suelo ser capaz de crear la sinergia grupal en la consecución de metas colectivas				

III. CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL

Instrucciones: El objetivo del presente cuestionario es explorar las características del desempeño laboral. A continuación, se le presenta una serie de afirmaciones evaluar cada una de las competencias en una escala de valores.

ÍTEMS	Siempre	Casi Siempre	Regularmente	Nunca
Conocimiento del Trabajo: Evalúa el grado de perfección y corrección del trabajo realizado, teniendo en cuenta las metas establecidas.				
1. Realizo el trabajo en los tiempos establecidos.				
2. Realizo el trabajo sin errores.				
3. Utilizo los recursos efectivamente.				
4. Cumpló con los objetivos de trabajo.				
5. Reviso mi trabajo periódicamente para mejorar mi desempeño.				
6. Voy más allá de los requisitos exigidos para obtener un producto resultado mejor.				
Proactividad: Evalúa la disposición que tiene el empleado respecto a su puesto de trabajo así como la capacidad para idear, proponer y ejecutar acciones que contribuyan al desarrollo de las funciones de su puesto de trabajo.				
7. Realizo el trabajo con entusiasmo y buena disposición.				
8. Acepto con agrado tareas no asignadas comúnmente a su labor.				
9. Establezco y mantengo efectivas relaciones de trabajo con mis compañeros.				

10. Aporto ideas para mejorar procesos de trabajo.				
Toma de Decisiones: Evalúa la capacidad de elección oportuna de un curso de acción respecto a diversas situaciones laborales y la influencia de sus decisiones en la efectividad de la gestión empresarial.				
11. Tengo libertad para tomar decisiones y actuar sobre ellos.				
12. Se resolver mis problemas muy bien.				
13. Respaldo las metas de mi organización.				

Anexo N° 3: Confiabilidad de los instrumentos

CONFIABILIDAD: COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH

El Coeficiente de alfa de Cronbach sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida. Este coeficiente puede tener valores de 0 a 1, cuando el valor esté más cercano a 1, mayor es la consistencia interna de los ítems analizados.

Coeficiente Alfa de Cronbach	Fiabilidad
>0.9	Excelente
>0.8	Bueno
>0.7	Aceptable
>0.6	Cuestionable
>0.5	Pobre
<0.5	Inaceptable

Para el cálculo del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach se utiliza el siguiente procedimiento:

$$\alpha'_{Cronbach} = \frac{k}{(k-1)} \left(1 - \frac{\sum_{j=1}^k s_j^2}{S_T^2}\right)$$

Donde K = El número de ítems.

Luego, para el cálculo de la varianza por cada ítem se utiliza la siguiente fórmula:

$$s_j^2 = \frac{1}{(n-1)} \sum_{i=1}^n (x_i - \bar{X})^2$$

Posteriormente se calcula S_T que es la Varianza del total de puntaje (la misma fórmula, pero para el total de puntaje de cada individuo).

Por cada columna se calcula las varianzas, es decir para todas las preguntas y también para el total de puntajes de las unidades muestrales. Se suman las varianzas de todas las preguntas (en el cuadro esta como \sum varianza), este valor se reemplaza en la fórmula.

Regla de decisión: Cuando el valor de α -Cronbach > 0.70 se considera que el instrumento es confiable para su aplicación.

Coeficiente Alfa de Cronbach - Instrumento de Inteligencia Emocional

Unidades	ÍTEMS																									Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
1	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	83
2	3	3	3	2	4	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	64
3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	75
4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	1	1	4	2	80
5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	2	79
6	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	2	3	4	2	3	3	4	4	3	84
7	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	85
8	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	97
9	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	89
10	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	82
Varianza	0,2	0,2	0,3	0,5	0,2	0,9	0,4	0,1	1,1	0,5	0,3	0,6	0,3	0,2	0,7	0,8	0,5	0,5	0,4	0,3	0,6	0,7	1,0	0,5	0,5	74,8
∑varianza	12,2																									

$$\alpha'_{Cronbach} = \frac{25}{(25 - 1)} \left(1 - \frac{12,2}{74,8} \right) = 0,872$$

Como el valor de α -Cronbach=0,872 se consideró un instrumento confiable.

Coeficiente Alfa de Cronbach - Instrumento de Desempeño Laboral

Unidades	ÍTEMS													Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	47
2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	33
3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2	3	3	3	40
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	48
5	4	4	4	4	3	1	3	3	2	1	1	1	1	32
6	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	46
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	49
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
9	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	44
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	49
Varianza	0,2	0,2	0,1	0,2	0,3	1,0	0,2	0,3	0,7	1,3	0,6	0,9	0,6	47,1
Σvarianza	6,5													

$$\alpha'_{Cronbach} = \frac{13}{(13-1)} \left(1 - \frac{6,5}{47,1} \right) = 0,935$$

Como el valor de α -Cronbach=0,935 se consideró un instrumento confiable.

Anexo N° 4: Resultados de los instrumentos

Cuestionario de Inteligencia Emocional

INTELIGENCIA EMOCIONAL	Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre		Total
	N	%	N	%	N	%	N	%	
CONCIENCIA DE UNA MISMA									
1. Soy capaz de reconocer mis emociones y sus efectos.	0	0,0%	0	0,0%	18	66,7%	9	33,3%	27
2. Conozco mis propias fortalezas y debilidades.	0	0,0%	1	3,7%	9	33,3%	17	63,0%	27
3. Tengo seguridad en la valoración que hago sobre mí mismo/a y sobre mis capacidades.	0	0,0%	2	7,4%	13	48,1%	12	44,4%	27
4. Soy consciente de la manera como me califico.	0	0,0%	2	7,4%	15	55,6%	10	37,0%	27
5. Actúo De Manera Ética.	0	0,0%	0	0,0%	5	18,5%	22	81,5%	27
AUTORREGULACIÓN									
6. Soy capaz de manejar adecuadamente mis emociones y los impulsos conflictivos.	1	3,7%	2	7,4%	18	66,7%	6	22,2%	27
7. Soy fiel al criterio de sinceridad e integridad y coherencia personal.	0	0,0%	2	7,4%	5	18,5%	20	74,1%	27
8. Soy capaz de asumir la responsabilidad de mis propios actos.	0	0,0%	2	7,4%	6	22,2%	19	70,4%	27
9. Me siento cómoda y abierta ante las nuevas ideas, enfoques e informaciones.	1	3,7%	3	11,1%	11	40,7%	12	44,4%	27
10. La emoción del placer, alegría influye mucho en mi desempeño laboral.	1	3,7%	3	11,1%	8	29,6%	15	55,6%	27
MOTIVACION									
11. Me suelo esforzar por mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia o de calidad.	0	0,0%	2	7,4%	17	63,0%	8	29,6%	27
12. Soy capaz de secundar los objetivos de un grupo u organización.	0	0,0%	5	18,5%	14	51,9%	8	29,6%	27
13. Suelo estar dispuesto/a para actuar cuando se presenta la ocasión.	0	0,0%	1	3,7%	12	44,4%	14	51,9%	27

14. Suelo ser persistente en la consecución de objetivos a pesar de los obstáculos y los contratiempos.	0	0,0%	2	7,4%	11	40,7%	14	51,9%	27
15. Suelo auto motivarme cuando las situaciones son difíciles en mi puesto laboral para salir del problema.	0	0,0%	5	18,5%	7	25,9%	15	55,6%	27
EMPATÍA									
16. Tengo la capacidad de captar los sentimientos y los puntos de vista de otras personas e interesarme activamente por las cosas que les preocupan.	0	0,0%	7	25,9%	14	51,9%	6	22,2%	27
17. Tengo la capacidad de anticiparme, reconocer y satisfacer las necesidades de mis pacientes.	0	0,0%	5	18,5%	17	63,0%	5	18,5%	27
18. Suelo aprovechar las oportunidades que me brindan diferentes tipos de personas.	0	0,0%	7	25,9%	13	48,1%	7	25,9%	27
19. Tengo la capacidad de darme cuenta de las corrientes emocionales y de las relaciones de poder subyacentes en un grupo.	0	0,0%	4	14,8%	17	63,0%	6	22,2%	27
20. Tengo la capacidad de ayudar a resolver las necesidades de mis pacientes aunque escapan a mi responsabilidad.	1	3,7%	6	22,2%	17	63,0%	3	11,1%	27
HABILIDADES SOCIALES									
21. Sé emitir mensajes claros y convincentes.	0	0,0%	14	51,9%	6	22,2%	7	25,9%	27
22. Suelo tener habilidad para iniciar o dirigir los cambios.	2	7,4%	13	48,1%	10	37,0%	2	7,4%	27
23. Habitualmente sé negociar y resolver conflictos interpersonales con mis colegas y clientes.	1	3,7%	6	22,2%	13	48,1%	7	25,9%	27
24. Habitualmente soy capaz de trabajar con los demás para la consecución de una meta común.	0	0,0%	2	7,4%	16	59,3%	9	33,3%	27
25. Habitualmente suelo ser capaz de crear la sinergia grupal en la consecución de metas colectivas.	1	3,7%	6	22,2%	17	63,0%	3	11,1%	27

Cuestionario de Desempeño Laboral

DESEMPEÑO LABORAL									Total
CONOCIMIENTO DEL TRABAJO	N	%	N	%	N	%	N	%	
1. Realizo el trabajo en los tiempos establecidos.	0	0,0%	2	7,4%	5	18,5%	20	74,1%	27
2. Realizo el trabajo sin errores.	0	0,0%	3	11,1%	7	25,9%	17	63,0%	27
3. Utilizo los recursos efectivamente.	0	0,0%	0	0,0%	3	11,1%	24	88,9%	27
4. Cumplo con los objetivos de trabajo.	0	0,0%	3	11,1%	6	22,2%	18	66,7%	27
5. Reviso mi trabajo periódicamente para mejorar mi desempeño.	0	0,0%	3	11,1%	13	48,1%	11	40,7%	27
6. Voy más allá de los requisitos exigidos para obtener un producto resultado mejor.	2	7,4%	6	22,2%	13	48,1%	6	22,2%	27
PROACTIVIDAD									
7. Realizo el trabajo con entusiasmo y buena disposición.	0	0,0%	2	7,4%	5	18,5%	20	74,1%	27
8. Acepto con agrado tareas no asignadas comúnmente a su labor.	0	0,0%	3	11,1%	14	51,9%	10	37,0%	27
9. Establezco y mantengo efectivas relaciones de trabajo con mis compañeros.	1	3,7%	5	18,5%	11	40,7%	10	37,0%	27
10. Aporto ideas para mejorar procesos de trabajo.	4	14,8%	7	25,9%	13	48,1%	3	11,1%	27
TOMA DE DECISIONES									
11. Tengo libertad para tomar decisiones y actuar sobre ellos.	3	11,1%	8	29,6%	15	55,6%	1	3,7%	27
12. Se resolver mis problemas muy bien.	3	11,1%	8	29,6%	11	40,7%	5	18,5%	27
13. Respaldo las metas de mi organización.	3	11,1%	8	29,6%	15	55,6%	1	3,7%	27

Anexo N° 5: Validación de Cuestionario por Juicio de Expertos

Anexo N° 06:

**PLAN DE INTERVENCIÓN CIENTÍFICA GENERAL SOBRE
INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL**

I INTRODUCCIÓN

La emoción es algo natural y normal, es una característica humana. Las emociones no son ni buenas ni malas. Lo que puede ser malo o inadecuado es nuestra actitud, nuestra reacción o conducta cuando se experimenta una emoción y esto es lo que debemos aprender a gestionar.

Aprender a regular las emociones es imprescindible si queremos llevar una vida equilibrada y en armonía.

Entonces podemos ver que gestionar nuestras emociones es de real importancia. Goleman (1996) define a la inteligencia emocional “como la suma de un conjunto de habilidades que nos permite identificar, entender y manejar nuestras emociones y las de los demás”. Podemos entender entonces que la Inteligencia Emocional repercute en el desempeño de los trabajadores tanto en forma individual como grupal para el logro de sus objetivos;

Ahora si tomamos en cuenta que en el trabajo hospitalario se trabaja alrededor del bienestar humano, entonces consideramos importante el trato, y la comunicación asertiva, a través de diversas técnicas, una de ellas es la técnica de los "seis sombreros para pensar" de Edward De Bono, el cual ayuda a analizar de forma diferente y a gestionar distintas acciones y comportamientos evitando enfrentamientos entre los trabajadores. Este recurso nos ayuda a la toma de decisiones tanto a nivel individual, interpersonal como a nivel grupal.

Por tal razón el manejo y la administración que se le debe dar a este tipo de organizaciones incluye todo su personal y todos los ámbitos pertinentes a estas organizaciones.

II JUSTIFICACIÓN

La existencia de relación entre Inteligencia Emocional y desempeño laboral en los trabajadores del servicio de obstetricia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”, nos lleva a pensar que podemos implementar técnicas de ayuda en manejo emocional. Pues, si no manejamos correctamente las emociones del personal, estas pueden afectar su progreso personal y laboral; por tal motivo este plan está dirigido a, mejorar aquellas áreas de la vida que impliquen relacionarse con los demás y así establecer relaciones más satisfactorias, a mantener una mejor salud al ser capaces de manejar mejor el estrés y las emociones negativas como la ansiedad, de modo que no afecten en exceso o durante demasiado tiempo. Las personas con una alta inteligencia emocional son más capaces de expresar lo que sienten a los demás y entender lo que sienten los otros. Esto les permite comunicarse de manera más efectiva y crear relaciones más profundas. Para manejar estos pensamientos y emociones, De Bono en su libro La técnica de los seis sombreros editado en 1986 nos abre perspectivas a otros enfoques los cuales, nos ayuda a ser más flexibles, reflexivos y originales en nuestros esquemas de razonamiento, además nos permite no solo tomar buenas decisiones, sino que también aprendemos a pensar mejor. Es pues por ello que proponemos “la técnica de los 6 sombreros” como herramienta de comunicación y razonamiento efectiva para mejorar la calidad de relaciones entre los trabajadores y su productividad.

III OBJETIVOS

Objetivo General

Establecer herramientas intelectuales y emocionales aplicables a la vida personal y laboral de los trabajadores que fomenten un buen desempeño laboral.

Objetivos Específicos

1. Determinar cuáles son las necesidades de desarrollo integral de los trabajadores.
2. Comprender el pensamiento desde varios puntos de vista
3. Potenciar la empatía en la organización

IV. FUNDAMENTOS TEÓRICOS.

De Bono (2004), en su libro “seis sombreros para pensar” se centra en establecer una metodología para el pensamiento creativo y las decisiones en grupo. Cada sombrero nos ofrece un rol de pensamiento.

El método de los seis sombreros no hace sino reproducir, de forma más sencilla, los procesos que tienen lugar en nuestra mente cuando tomamos decisiones, convirtiéndolos en algo sistemático y público. Para simplificar el pensamiento, este método propone que las cosas se atiendan una por una, y que todos los participantes se concentren coordinadamente en la que está siendo estudiada. Así, no solo se facilita el cambio de actitud —para lo cual basta con pedir un cambio de sombrero—, sino que se organizan puntos de vista diferentes y se crea un mapa enriquecido para tomar mejores decisiones.

Cada sombrero simboliza una forma de ver, una manera específica de pensar, que no se preocupa tanto por describir lo ya ocurrido, sino que intenta vislumbrar lo que está por venir.

La metáfora de los seis sombreros de colores; blanco, rojo, negro, amarillo, verde y azul se utiliza para hacer que los pensadores miren todos en la misma dirección al mismo tiempo. Es esencial que todos lleven el mismo sombrero al mismo tiempo, es un grave error que cada uno lleve un sombrero distinto.

En contraste con el pensamiento argumentativo y de confrontación, este es un modelo de pensamiento grupal en el que todas las personas ensayan mirar en la

misma dirección, que van alternando de forma coordinada. Porque no es lo mismo que un grupo de personas trate de ponerse de acuerdo sobre cómo es una casa cuando cada uno la mira desde una perspectiva diferente, a que intenten recrearla después de haberla mirado juntos desde ángulos diversos. Este segundo camino permite maximizar y coordinar la inteligencia, la experiencia y los conocimientos de todos.

Los sombreros de colores hacen del pensar un juego con unas normas definidas, en lugar de un intercambio de agravios y condenas; sombreros de colores que permiten organizar puntos de vista diferentes y crear un mapa enriquecido para tomar mejores decisiones; sombreros de colores que representan direcciones para observar, pero no para mirar lo ya ocurrido, sino aquello que está por venir.

Técnica de los seis sombreros

La técnica de los seis sombreros para pensar de Edward de Bono sigue siempre la misma pauta, la misma estrategia. No obstante, por muy simple que nos pueda parecer a simple vista esta dinámica, no deja de tener un impacto muy positivo en nuestro cerebro, puesto que lo que estamos llevando a cabo es un “entrenamiento” en toda regla para que aprender a pensar mejor.

Así, lo que busca esta técnica es representar seis direcciones de pensamiento contenidas en seis sombreros imaginarios. Cuando aparece un problema o intentamos tomar una decisión, cada sombrero nos ofrecerá una premisa, una visión, un encuadre concreto. Una vez los hayamos usado todos de forma proactiva, nos sentiremos más capacitados para tomar una decisión.

El Sombrero Blanco

Este sombrero nos enseñará a ver las cosas desde un punto de vista objetivo, neutro y vacío de sesgos. El estilo de pensamiento que aplicaremos se basará en

el análisis de los datos, en el contraste de la información proporcionada sin emitir juicios de valor.

Este enfoque nos permitirá no involucrarnos emocionalmente ante una decisión y alejarnos. De esta forma la podemos ver de forma más clara y nítida sin distorsiones emocionales. Tomar distancia es algo importante y fundamental para tomar una buena decisión, así que con este sombrero nos alejaríamos lo necesario para alcanzar un punto de vista objetivo.

- El sombrero blanco busca hechos concretos.
- No interpreta ni da opiniones.
- Se mantiene neutro.
- Toma distancia.

El Sombrero Negro

El sombrero negro representa lo lógico-negativo y nos enseña a comprender por qué ciertas cosas pueden salir mal, no funcionar o no acontecer de la forma que nosotros pensamos.

La técnica de los seis sombreros nos ayuda también a ser críticos y a ver la parte negativa de las cosas para ser más realistas.

En ocasiones, es necesario ser conscientes de los hechos adversos o complejos, esos muros sin salida que hay que aceptar para hallar salidas más válidas.

Asimismo, este tipo de pensamiento se nutre también de nuestra experiencia pasada, esa que nos recuerda los errores del ayer, esa que nos dice que es mejor intentar cosas nuevas antes de caer de nuevo en las mismas trampas

El Sombrero Verde

El sombrero verde exige originalidad, creatividad, cruzar fronteras, hacer posible lo imposible.

Es en este sombrero donde se contiene el pensamiento lateral, ese que nos invita a ser provocativos y no tan conservadores, a usar el movimiento novedoso antes que el juicio restrictivo.

Este tipo de pensamiento nos recuerda a su vez que no es bueno sentirse satisfecho rápidamente, que hay que encontrar más rutas, más alternativas, generar más propuestas...

Es importante en este sombrero librarnos de juicios y condicionamientos externos e internos y dejar que fluya la imaginación.

El Sombrero Rojo

El sombrero rojo es pasional, es emotivo y siente la vida desde el corazón y el universo emocional.

Mientras que el sombrero blanco nos permitía hacer uso de la lógica más neutra, cuidada y objetiva, el rojo nos lanzará al vacío para abrazarnos a ese mundo habitado por las subjetividades más palpitantes a la vez que libres.

En este caso, y al ponernos este sombrero, tendremos la oportunidad de decir en voz alta qué nos apasiona, qué nos inquieta o que dice nuestra intuición al respecto de la información que tenemos. Asimismo, también nos permitirá entender las emociones de los demás, las necesidades ajenas

El Sombrero Amarillo

Mientras el sombrero negro nos ofrecía ese enfoque lógico-negativo tan útil para ser más realistas en nuestro día a día, el sombrero amarillo nos enseña a aplicar un enfoque de pensamiento lógico-positivo.

Podremos ver posibilidades donde otros ven puertas cerradas. Que otras personas vean pocas o ninguna posibilidad detrás de una puerta, no significa que sea necesariamente así. Por lo que, con este sombrero, siempre siendo realistas, nos da un enfoque más optimista sobre la realidad y nos anima a ver nuevos retos.

Para concluir, la técnica de los seis sombreros para pensar de Edward de Bono sigue siendo una buena estrategia para mejorar la calidad de nuestra toma de decisiones. Gracias a ella aplicamos los estilos de pensamiento necesarios para valorar los problemas o los hechos que nos rodean desde todas las perspectivas y enfoques posibles. Las repuestas que emitamos después no solo serán más acertadas, sino que también serán mucho más creativas y originales. (Sanchez, 2017)

V. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

TALLER UN SOMBRERO PARA SU MENTE.

Actividades	Duración	Responsable
<p>Módulo 1</p> <p>Sombrero Blanco: Hechos y Cifras</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida. • Explicación de los objetivos y contenido de taller. • Dinámica para lluvia de ideas, papa caliente. • Desarrollo del tema; <p>El sombrero blanco: Información</p> <p>Pensamiento del sombrero blanco. ¿De qué hecho me habla?</p> <p>Hechos, verdad y filósofos</p> <p>¿Quién se pone el sombrero?</p> <p>Resumen del pensamiento del sombrero blanco.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución de dudas. • Evaluación. Boleta de evaluación del taller. • Despedida. 	<p>5 min.</p> <p>10 min.</p> <p>15 min.</p> <p>45 min.</p> <p>10 min.</p> <p>15 min.</p> <p>5 min</p>	

Actividades	Duración	Responsable
<p>Módulo 4</p> <p>Sombrero amarillo: Valores y Beneficios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida. • Explicación de los objetivos y contenido de taller. • Dinámica para lluvia de ideas, canasta revuelta. • Desarrollo del tema; <p>El sombrero amarillo; Aspectos positivos.</p> <p>La variedad de lo positivo.</p> <p>Razones y respaldo lógico.</p> <p>Pensamiento constructivo.</p> <p>Especulación.</p> <p>La relación con la creatividad</p> <p>Resumen del pensamiento del sombrero amarillo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución de dudas. • Evaluación. Boleta de evaluación del taller. <ul style="list-style-type: none"> • Despedida. 	<p>5 min.</p> <p>10 min.</p> <p>15 min.</p> <p>45 min.</p> <p>10 min. 15min.</p> <p>5 min</p>	

Actividades	Duración	Responsable
<p>Módulo 5</p> <p>Sombrero Verde: Creatividad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida. • Explicación de los objetivos y contenido de taller. • Dinámica para lluvia de ideas, la telaraña. • Desarrollo del tema; <p>Pensamiento creativo y lateral.</p> <p>Pensamiento lateral.</p> <p>Movimiento en lugar de juicio.</p> <p>La necesidad de provocar alternativas</p> <p>¿Qué sucede a las ideas?</p> <p>Resumen del pensamiento del sombrero verde</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución de dudas. • Evaluación. Boleta de evaluación del taller. <ul style="list-style-type: none"> • Despedida. 	<p>5 min.</p> <p>10 min.</p> <p>15 min.</p> <p>45 min.</p> <p>10 min.</p> <p>15min.</p> <p>5 min</p>	

Actividades	Duración	Responsable
<p>Módulo 6</p> <p>Sombrero Azul: Organización /</p> <p>Control del pensamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida. • Explicación de los objetivos y contenido de taller. • Dinámica para lluvia de ideas, el bum. • Desarrollo del tema; <p>Control del pensamiento.</p> <p>El foco.</p> <p>Diseño de programas</p> <p>Síntesis y conclusiones</p> <p>Control y seguimiento</p> <p>Resumen del pensamiento del sombrero azul.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución de dudas. • Evaluación. Boleta de evaluación del taller. • Despedida. 	<p>5 min.</p> <p>10 min.</p> <p>15 min.</p> <p>45 min.</p> <p>10 min.</p> <p>15min.</p> <p>5 min</p>	

VI. RECURSOS HUMANOS

El recurso humano será conformado por una psicóloga del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”.

Materiales

Los materiales utilizados serán hojas, impresora, fotocopias, lapiceros, grapas, memos, bolsas, cañonera, computadora, impresora, micrófono, bocinas y amplificador.

Económicos

Se requerirá de un aproximado de 100 soles para la reproducción del material didáctico, así como el equipo de oficina mencionado en el apartado anterior, en relación al equipo tecnológico como es cañonera, computadora, impresora, micrófono; se usará propio del hospital.

VII. EVALUACIÓN

En el transcurso del programa se realizará una boleta de opinión a cada uno de los trabajadores que participaran en el taller, el cual tiene como objetivo evaluar aspectos positivos y negativos encontrados. Al final ayudará a cada trabajador a reconocer cuáles son sus deficiencias en el modo en el que él se acerca al problema, permitiendo rectificar esto.