



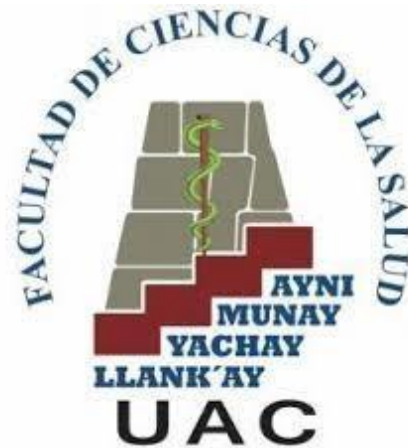
UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Universidad
Andina
del Cusco



TESIS

**“RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL
ANTONIO LORENA, CUSCO-2021”**

PRESENTADO POR:

Bach. Carlos Conza Miranda

PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL

DE LICENCIADO EN ENFERMERÍA

Asesora: Mtra. Rosslusa Soto Trelles

CUSCO - PERÚ

2021



AGRADECIMIENTOS

Dios, tu amor y tu bondad no tiene fin, me permites sonreír ante todos mis logros que son resultados de tu ayuda, y cuando caigo y me pones a prueba, aprendo de mis errores y me doy cuenta que los pones en frente mío para que mejore como ser humano y crezca de diversas maneras.

Este trabajo de tesis ha sido una gran bendición en todo sentido y te lo agradezco madre, y no cesan mis ganas de decir que es gracias a ti que esta meta esta cumplida.

Gracias a mi familia y amigos por estar presente no solo en esta etapa tan importante de mi vida, sino en todo momento ofreciéndome lo mejor y buscando lo mejor para mi persona.

Cada momento en vivido durante todos estos años, son simplemente únicos, cada oportunidad de corregir un error, la oportunidad de que cada mañana puedo empezar de nuevo, sin importar la cantidad de errores y faltas cometidas durante el día anterior.



DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico principalmente a Dios, por darme la vida y haberme permitido el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi querida madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones. A mis hermanos, a pesar de nuestra distancia física, siento que están conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para ustedes como lo es para mí. A mis queridas amigas, a quienes quiero como una familia, por compartir momentos inolvidables conmigo y por siempre estar dispuestas a escucharme y ayudarme en cualquier momento.

El Tesista.



ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	i
DEDICATORIA.....	ii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE GRAFICOS	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	5
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	5
1.3. JUSTIFICACIÓN	5
1.3.1. CONVENIENCIA.....	7
1.3.2. RELEVANCIA SOCIAL	7
1.3.3. IMPLICANCIAS PRÁCTICAS	7
1.3.4. VALOR TEÓRICO.....	8
1.3.5. UTILIDAD METODOLÓGICA.....	8
1.4. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	8
1.4.1. OBJETIVO GENERAL	8
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	8
1.5. DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO	9
1.5.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL	9
1.5.2. DELIMITACIÓN TEMPORAL.....	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	10
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	10
2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES	10



2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES.....	12
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	15
2.2 BASES TEÓRICAS	18
2.2.1 CONCEPTO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	18
2.2.1.1. CAPACIDADES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL	19
2.2.1.2. MODELOS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL	19
2.2.2. CONCEPTO DE DESEMPEÑO LABORAL.....	26
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	30
2.4. HIPÓTESIS	31
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	31
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	32
2.5. VARIABLES E INDICADORES	32
2.5.1. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	32
2.5.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	33
CAPÍTULO III: MÉTODO.....	83
3.1. ALCANCE DEL ESTUDIO.....	83
3.2. DISEÑO DE INVESTIGACION.....	83
3.3. POBLACIÓN	84
3.4. MUESTRA.....	84
3.4.1. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN	85
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	86
INSTRUMENTO 2: CUESTIONARIO PARA DESEMPEÑO LABORAL.....	87
3.6. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS	88
3.7 RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS	88
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	90
CONCLUSIONES.....	115



SUGERENCIAS	117
BIBLIOGRAFÍA	119
ANEXOS	122
A. MATRIZ DE CONSISTENCIA	123
B. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	126
INSTRUCCIONES.....	126



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Tabla cruzada de las dimensiones de inteligencia emocional (componente interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, impresión positiva) con las dimensiones desempeño laboral (actitudinal y operativo) en profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco-2021.....	110
Tabla 2	Correlación de la variable inteligencia emocional y desempeño laboral	113



ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1	Sexo de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco-2021.	90
Gráfico 2	Edad de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco-2021.....	92
Gráfico 3	Grados y títulos de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco-2021.....	94
Gráfico 4	Años de experiencia de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco-2021.....	96
Gráfico 5	Dimensión interpersonal en los profesional de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco-2021.....	98
Gráfico 6	Dimensión intrapersonal en los profesional de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco-2021.....	99
Gráfico 7	Dimensión de adaptabilidad en los profesional de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco-2021.....	100
Gráfico 8	Dimensión de manejo de estrés en los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco-2021.....	101
Gráfico 9	Dimensión de Ánimo general de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco-2021.....	102
Gráfico 10	Dimensión de impresión positiva de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco-2021.....	103
Gráfico 11	El nivel de la inteligencia emocional de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco-2021	104
Gráfico 12	Dimensión actitudinal del profesional de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco-2021.....	106
Gráfico 13	Dimensión operativa del profesional de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco-2021.....	107



Gráfico 14

El desempeño laboral en los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco-2021.....108



RESUMEN

La investigación: “**RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA, CUSCO-2021**”. Cuyo objetivo es determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en profesionales de enfermería que laboran en los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena de Cusco 2021, diseño cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal. La muestra fue 89 profesionales de la salud. Las técnicas utilizadas fueron la entrevista cuyo instrumento fue un cuestionario.

RESULTADOS:

El 94.4% del profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena son mujeres y un 5.6% son varones, el 47.2% tienen edades de 31 a 40 años, el 23.6% tienen más de 51 años, un 18% que tiene de 41 a 50 años; el 70.8% tienen una segunda especialidad, el 27% son licenciadas(os) en enfermería, el 2.2% son bachilleres en enfermería; el 48.3% tienen una experiencia laboral mayor de 10 años, el 29.2% tiene experiencia laboral de 5 a 10 años, seguido de un 18% de 1 a 4 años; el 98.9% tienen una inteligencia emocional marcadamente alta, el 1.1 % tiene una inteligencia emocional alta; el 98.9% tienen un desempeño laboral bueno, el 1.1 % tiene un desempeño laboral regular. El componente Interpersonal tiene una relación del 22.1%, el componente de adaptabilidad tiene una relación del 25.3%, animo general presenta relación significativa del 28.4%, mediante la correlación de Pearson se muestra un valor $p = 0.000 < 0.05$, se rechaza nula y se acepta la hipótesis alterna.

Palabras claves: inteligencia emocional, desempeño laboral, profesional.



ABSTRACT

The research: "**RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE AND WORK PERFORMANCE OF THE NURSING PROFESSIONAL OF THE ANTONIO LORENA HOSPITAL, CUSCO-2021**". The objective of which is to determine the relationship between emotional intelligence and work performance in nursing professionals who work in the hospitalization services of the Hospital Antonio Lorena de Cusco 2021, quantitative, descriptive, correlational and cross-sectional design. The sample was 89 health professionals. The techniques used were the interview whose instrument was a questionnaire.

RESULTS:

94.4% of the nursing staff at the Antonio Lorena Hospital are women and 5.6% are men, 47.2% are between 31 and 40 years old, 23.6% are over 51 years old, 18% are between 41 and 50 years old. ; 70.8% have a second specialty, 27% have nursing degrees, 2.2% are nursing graduates; 48.3% have a work experience of more than 10 years, 29.2% have work experience of 5 to 10 years, followed by 18% of 1 to 4 years; 98.9% have a markedly high emotional intelligence, 1.1% have a high emotional intelligence; 98.9% have a good job performance, 1.1% have a regular job performance. The interpersonal component has a relationship of 22.1%, the adaptability component has a relationship of 25.3%, general mood presents a significant relationship of 28.4%, using the Pearson correlation a value $p = 0.000 < 0.05$ is shown, null is rejected and it is accept the alternate hypothesis.

Keywords: emotional intelligence, job performance, professional.



CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La globalización permite observar en todo el mundo los principales cambios en los servicios de salud, siendo estos constantes, por ejemplo, la implementación de nuevos sistemas, programas focalizados para poblaciones vulnerables y diversas estrategias sanitarias, también, se han observado, las deficiencias de estos nuevos sistemas a nivel operativo en los diversos niveles de atención. Este contexto hace apremiante profesionales enfermeros con actitud resiliente. No obstante, nos lleva a cuestionarnos, ¿Cómo se ha ido enfrentando estos retos a pesar de los impactos negativos sobre el rendimiento del trabajo cotidianos del profesional de enfermería?¹. El profesional de enfermería está expuesto a condiciones difíciles, molestas y desagradables, en el trabajo diario, temas como el sufrimiento y la muerte aún son tabú para las instituciones de salud. Según Smith, el profesional enfermero se ve obligado a suprimir o modificar los sentimientos generados con el objetivo de no afectar a los pacientes y así, ellos se sientan calmos y protegidos, independientemente de cómo se sienta. Así, se demuestra diferencias de las emociones que el profesional de enfermería siente y las que refleja hacia los demás, esto provoca psicológicamente un desgaste de fuerza y energía, denominado como trabajo emocional, esto significará que, a mayor intensidad de la emoción, mayor trabajo emocional se realizará.²

¹ Revista Electrónica De Portales Médico, inteligencia emocional aplicada a enfermería [internet]. Perú, 2013 [citado 9 de mayo del 2021]. Disponible en: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/inteligencia-emocional-enfermería/>

² Repositorio Institucional De La Universidad Alicante, implicación emocional en la práctica de la enfermería [internet]. España, 2000 [citado 9 de mayo del 2021]. Disponible en: <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/5120>.



Es importante mencionar que la pandemia también ha generado una sobre carga de trabajo y emocional, independientemente de la pandemia, los servicios de salud en Perú siempre han demandado un sobre esfuerzo, lo cual, es evidenciado en las estadísticas locales, nacionales e internacionales; incluso el estrés laboral, se ha catalogado como el segundo problema de salud más preocupante en los sectores organizacionales, en Europa, por ejemplo, más del 50% de los días trabajados se producen síntomas de estrés laboral y somatizaciones, como también, trastornos musculo esqueléticos. Una evidencia importante de esta problemática es reportada por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo (EU-OSHA), donde, la reorganización de trabajo y la precariedad de los establecimientos de salud, las extensas jornadas de trabajo y la intimidación o acoso se portaron en más del 60 % de los encuestados; de manera más agravante 4 de cada 10 trabajadores indicaron que no se aborda el estrés de manera adecuada en los centros de trabajo. El estrés también ha generado que el personal tenga ausentismo laboral y produzca la baja del mismo. La oficina de Estadística de la Unión Europea- EUROSTAT expuso que el 28 % de trabajadores durante nueve años indicó estar expuesto a los riesgos institucionales psicosociales, afectando el bienestar y por ende el desempeño de sus labores.³

Desde un punto de vista social y económico, más de 300 millones de trabajadores tienen afectaciones en el desempeño laboral por padecimiento de depresión y ansiedad, produciendo un déficit económico en el personal de salud. También, la

³ Revista electrónica de Aragón Valley, estrés y riesgo psicosociales en la nueva campaña de la UE-OSHA sobre lugares de trabajo saludables 2014-2015 [internet]. Europa, 2014 [citado 9 de mayo del 2021]. Disponible en: <http://www.aragonvalley.com/en/stress-psychosocial-risks-2014-15-eu-osha-healthy-workplaces-campaign/>



Organización Mundial de la Salud (OMS), indicó que estos trastornos psicológicos tienen un costo de un millón de dólares anualmente. Asimismo, El International Business Report (IBR) indica que China, México, Turquía, Vietnam y Grecia superan un 68% de padecimiento de estos problemas, siendo los principales, evidenciando un vacío sobre datos epidemiológicos para la región.

No obstante, la evidencia en el Perú, resaltan que, los escasos informes, indican que más del 60% padece estrés y más del 70% padece estrés laboral, además, la edad mayormente reportada está entre 25 y 40 años, siendo edades donde las personas se insertan y asumen una figura laboral asumiendo responsabilidades en las mismas, cabe resaltar que las mujeres reportan mayor índice de vulnerabilidad a los síntomas de estrés laboral.⁴

Uno de los establecimientos de salud con gran acogida por la población cusqueña es el Hospital público Antonio Lorena, donde se observa, que el profesional que labora en las áreas de emergencia, hospitalización y consultorio; tienen un rol protagónico en la prevención/promoción de la salud de la población, además, de coordinar para realizar procedimientos como: registro, historia clínica, control de funciones vitales, administración de medicamentos y supervisión del cuidado (alimentación y limpieza) de los pacientes, según corresponda por las prescripciones del profesional médico.

Es por ello que el profesional de enfermería, debe estar capacitado para poder enfrentar las situaciones de estrés, depresión y ansiedad, mediante el desarrollo y gestión de habilidades que le permitan dar una atención equilibrada y un estado

⁴ Info capital humano, 70% de trabajadores peruanos sufren de estrés laboral [internet]. Perú, 2018 [citado 9 de mayo del 2021]. Disponible en: <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral-2/>



anímico óptimo para su propio bienestar, mejorando así su productividad. En el ámbito de salud, la inteligencia emocional es de suma importancia y de mucho interés, debido a que cada día, existe un incremento de pacientes, los cuales presentan dolencias, fatiga, fiebre, malestar general, y el profesional de enfermería tiene el deber de velar por la salud del paciente, brindándole estabilidad emocional y seguridad durante su permanencia en el Hospital Antonio Lorena, mostrará empatía frente a las dolencias del paciente, tendrá una comunicación fluida entre paciente y enfermero, de esta manera se podrá lograr un desempeño laboral productivo y exitoso en beneficio de los usuarios del Hospital Antonio Lorena.

Es así, que el desempeño laboral y la productividad de los trabajadores enfermeros del Hospital Antonio Lorena puede verse afectada por contar niveles ineficaces de inteligencia emocional, puesto que, el enfermero(a) que no sepa gestionar el área emocional de su personalidad, puede fallar en sus relaciones interpersonal y en la atención a los usuarios del establecimiento de salud, incluso puede afectar las relaciones laborales con el jefe de servicio y demás superiores, sin duda, esto afectará las competencias institucionales y el desempeño del Hospital Antonio Lorena. Por otra parte, podría ocasionar que el profesional de enfermería entre a un estado de agotamiento tanto físico como mental provocando riesgos organizacionales para la salud y el bienestar del trabajador en el área de enfermería.

Frente a todo lo observado, se plantea el interés por realizar el trabajo de investigación acerca de la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del profesional de enfermería hospital Antonio Lorena Cusco, 2021.



1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en profesionales de enfermería que laboran en los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena de Cusco 2021?

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en profesionales de enfermería que laboran en los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena de Cusco 2021?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco-2021?
- ¿Cuál es el nivel de la inteligencia emocional de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco-2021?
- ¿Cómo es desempeño laboral en los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco-2021?
- ¿Cuál es la relación de las dimensiones de inteligencia emocional (componente interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, impresión positiva) con las dimensiones desempeño laboral (actitudinal y operativo) en profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco-2021?

1.3. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación es importante porque, La inteligencia emocional ha tenido un gran impacto dentro de las organizaciones, ya que es



importante, que cada persona tenga el conocimiento de sus propias emociones y sepa controlarlas en determinada situación, más aún dentro de un centro de salud como es el Hospital Antonio Lorena del Cusco, donde el logro de objetivos ira a la par del desempeño laboral en vista que las organizaciones desean que sus empleados tengan un buen desempeño laboral. En nuestro medio y debido a la emergencia que pasa el país, la inteligencia emocional es de suma importancia, ya que se encuentran en constante estrés por el número excesivo de pacientes a causa de la COVID-19, se dejó de lado este tema tan relevante.

Es así con el desarrollo de la presente investigación se podrá dar a conocer la situación que se encuentra el profesional de enfermería referente a la inteligencia emocional y su relación que tiene en el desempeño laboral, permitiendo identificar el manejo interpersonal e intrapersonal, su capacidad de adaptabilidad, manejo de estrés y la impresión positiva que genera, y por servir como investigación a la sociedad para que sea utilizado de ejemplo para obtener un mejor desempeño laboral en hospitales de la región. Tendrá importancia académica porque podrá ser utilizado como antecedentes para futuras investigaciones, y más aún aportará las bases para que a futuro se realicen estudios de tipo correlaciona en profesionales de la salud. Por medio de la investigación se obtendrán resultados que generen mayores investigaciones, con el fin de mejorar la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los profesionales de enfermería.



1.3.1. CONVENIENCIA

En nuestro medio y debido a la emergencia que pasa el país, la inteligencia emocional es de suma importancia, ya que se encuentran en constante estrés por el número excesivo de pacientes a causa de la COVID-19, se dejó de lado este tema tan relevante, que forma parte de la cotidianidad del profesional de enfermería, involucrando el desempeño laboral dentro de las instalaciones del Hospital Antonio Lorena del Cusco, de tal manera se podrán obtener información de la situación que se encuentra el personal de salud.

1.3.2. RELEVANCIA SOCIAL

Con el desarrollo de la presente investigación se dio a conocer la situación que se encuentra el profesional de enfermería referente a la inteligencia emocional y su relación que tiene en el desempeño laboral, permitiendo identificar el manejo interpersonal e intrapersonal, su capacidad de adaptabilidad, manejo de estrés y la impresión positiva que genera, y por servir como investigación a la sociedad de modo que sea utilizado de ejemplo para obtener un mejor desempeño laboral en hospitales de la región.

1.3.3. IMPLICANCIAS PRÁCTICAS

La obtención de información luego de la aplicación de instrumentos, para la medición de las variables identificadas fue de contribución para el profesional de enfermería de los distintos servicios del Hospital Antonio Lorena del Cusco, ya que podrá aportar y favorecer con estrategias que permita regular la inteligencia emocional y la relación que tiene con el desempeño laboral.



1.3.4. VALOR TEÓRICO

El presente trabajo es de gran importancia académica porque se utilizará como antecedente para futuras investigaciones, y más aún aportará las bases para que a futuro se realicen estudios de tipo correlaciona en profesionales de la salud. Por medio de la investigación se obtendrán resultados que generen mayores investigaciones, con el finde mejorar la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los profesionales de enfermería.

1.3.5. UTILIDAD METODOLÓGICA

En el presente estudio tuvo que recurrir a la metodología, la cual consiste en seguir un conjunto de pasos metodológicos, el estudio será correlacional descriptivo, porque tendrá que analizar la incidencia entre la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral Estos pasos están determinados metodológicamente según el nivel y tipo de investigación.

1.4. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

- Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en profesionales de enfermería que laboran en los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena de Cusco 2021.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer las características sociodemográficas de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco-2021.



- Determinar el nivel de la inteligencia emocional de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco-2021.
- Describir el desempeño laboral en los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco-2021
- Establecer la relación de las dimensiones de inteligencia emocional (componente interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, impresión positiva) con las dimensiones desempeño laboral (actitudinal y operativo) en profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco-2021.

1.5. DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO

La delimitación de la investigación es de vital importancia, ya que permite al investigador circunscribirse a un ámbito espacial, temporal. El presente trabajo de investigación describió como la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral en los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco-2021.

1.5.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL

La investigación se realizó en el Hospital Antonio Lorena de Cusco

1.5.2. DELIMITACIÓN TEMPORAL

La investigación abarcó el periodo comprendido del segundo semestre del año 2021, periodo, en el cual se realizó la investigación de las variables de estudio.



CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

ALONAZI WB, en su estudio “**UN IMPACTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DURANTE LA CRISIS DEL COVID-19**” **ARABIA SAUDITA-2020**, el objetivo principal de ese estudio fue explorar la inteligencia emocional entre enfermeras que tuvieron contacto directo con pacientes hospitalizados diagnosticados con el nuevo COVID-19, el diseño metodológico fue transversal para determinar la inteligencia emocional de los participantes, 340 enfermeras de tres hospitales terciarios que tuvieron contacto con pacientes COVID-19 fueron evaluadas.

Conclusión las enfermeras que trabajan en terapia respiratoria mostraron los niveles más bajos. En todos los grupos durante la crisis, las enfermeras informaron un impacto significativo de la IE en la PC ($\beta = 0,389$, $p < 0,01$). Resultado las enfermeras de las unidades de cuidados intensivos demostraron los niveles más altos de IE, seguidas por las enfermeras de cuidados intensivos, cuidados intensivos neonatales y luego las enfermeras generales⁵

VIQUE M, et al, en su estudio “**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL: UN ANÁLISIS EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA, COLOMBIA-2020**”, El objetivo de este estudio fue analizar la relación entre la inteligencia

⁵ National library of medicine, El impacto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral durante la crisis del COVID-19 [internet]. Arabia, 2020 [citado 10 de mayo del 2021]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33061691/>.



emocional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de una institución de salud de la ciudad de Pereira, Colombia. Participaron 176 trabajadores (40 jefes y 136 auxiliares de enfermería), quienes respondieron tres cuestionarios: una ficha sociodemográfica, el cuestionario TMMS-24 y el Font-Roja.

Conclusión existe una relación positiva entre dos de las dimensiones de la inteligencia emocional (claridad - $r = .24$, $p < .01$ - y reparación emocional - $r = .27$, $p < .01$) y la satisfacción laboral global. A partir de estos hallazgos, se recomienda a las instituciones de salud generar políticas y acciones concretas que promuevan el bienestar y el cuidado emocional de sus trabajadores. Los resultados demostraron que las edades de 18 a 29 tienen un promedio respuesta del 23.3%, de 30 a 39 años un 34.7%, de 40-49 años un 28.4%, y mayores de 50 años un 11.9%. Se constató que no existe una correlación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en la población objeto de estudio.⁶

ALEX V, et al, en su estudio “INTELIGENCIA EMOCIONAL Y BIENESTAR PSICOLÓGICO EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SUR DE CHILE”, CHILE-2018, el objetivo principal ese estudio fue identificar los niveles de la inteligencia emocional y bienestar psicológico, en profesionales de la salud, específicamente enfermeros y enfermeras de Chile, el diseño metodológico fue de tipo descriptivo con diseño característico por ser no experimental.

⁶ Vique M, et al. la inteligencia emocional y la satisfacción laboral: un análisis en el personal de enfermería, Colombia, 2020. [internet]. [citado 07 de octubre del 2021]. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/>



La conclusión en este entender se puede decir que hay una conexión directa y considerable entre la dimensión inteligencia emocional y bienestar psicológico. Las dimensiones correspondientes a la inteligencia emocional exponen altos niveles, así mismo, se observó que existen brechas para identificar las emociones propias y las de su entorno, esta sería la causa de futuros conflictos y desequilibrio en el rendimiento laboral. Se llegó a los siguientes resultados: la variable inteligencia emocional demostró un alto grado de percepción emocional, en un 35%, mientras que en la comprensión emocional 36.1% y el control de la misma 42.7%. Por otra parte, la mayoría del personal de salud en cuestión manifestó alto grado de bienestar psicológico 57.5% y el 33.7 % demostró un bajo grado de dicha característica.⁷

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

MORENO N, en su investigación **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO MÉDICO NAVAL “SANTIAGO TÁVARA” CALLAO. 2018”**, cuya finalidad era identificar la conexión de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral del profesional de enfermería, en el Centro Médico Naval “Santiago Távara “Callao, Bajo un enfoque cuantitativo, se desarrolló una investigación que presenta una investigación con nivel descriptivo y correlacional, diseño no experimental, transversal, la población es de 147 profesionales de enfermería.

⁷ Medisur, Inteligencia emocional y bienestar psicológico en profesionales de enfermería del sur de Chile [internet]. Chile, 2018 [citado 9 de mayo del 2021] disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v16n2/ms09216.pdf>



Conclusión se determinó que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del profesional de enfermería puesto que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de ,879. En el caso de la dimensión autonomía y desempeño laboral ,713; autorregulación y desempeño laboral 0.723; automotivación y desempeño laboral .771; empatía y desempeño laboral 0.810, habilidad socia y desempeño laboral .904, se muestra que existe una correlación alta con todas las dimensiones de inteligencia emocional. Los resultados evidenciaron que el nivel inteligencia emocional es de 87.9% medio, 9.3% optimo y 2.8 % bajo.⁸

VENTURA L et al, en su estudio “INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL INTERNAS/OS DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA 2017”, objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional con el desempeño laboral en las/os internas de enfermería del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa 2017, la metodología fue descriptivo, corte transversal y diseño correlacional, la población en estudio estuvo conformada por 57 internas/os de Enfermería obteniéndose una muestra de 48 internas.

Conclusión en relación a variable desempeño laboral en la dimensión acciones psicosociales, (39.6%), acciones físicas (41,7%), acciones de planificación (43.8%), acciones de administración (45.8%) acciones de investigación. (37.5%) y

⁸ Moreno N. La inteligencia emocional y el desempeño laboral del profesional de enfermería del Centro Médico Naval “Santiago Távara” [internet]. Perú, 2018 [citado el 12 de octubre del 2021]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23351/Moreno_HN.pdf?sequence=1&.



a nivel global (41.7%) la mayoría de internas/os de enfermería tienen mediano nivel de desempeño laboral seguido del alto nivel (31,3%). Los resultados obtenidos fueron que el (89.6%) son de sexo femenino, (10.4%) son de sexo masculino, tienen edades de 22 a 25 años (35.4%) y de 26 años a más (16.7%), las internas/os de enfermería en el 41,7% tienen mediano seguido del 31,3% que tienen alto nivel y solo el 27,1% tienen bajo nivel. De la variable inteligencia emocional en las dimensiones: autoconciencia (46.9%) autocontrol (43,8%), empatía (39.6%), habilidades sociales (45.8%), y a nivel global (43,8%) la mayoría de internas/os de enfermería tienen mediano nivel seguido del alto nivel (35.4%) y sólo un mínimo porcentaje (20,8%) tienen bajo nivel.⁹

MANTILLA E, et al. en su estudio “INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERAS(OS) DE LA CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS AREQUIPA, 2020” tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de enfermeras(os) que laboran en la Clínica San Juan de Dios. El estudio fue descriptivo de diseño correlacional de corte transversal; el universo estuvo constituido por 104 enfermeros y enfermeras en función a los criterios inicialmente formulados, la muestra fue de 82 profesionales.

La conclusión a través de la prueba de hipótesis nos alcanzó los siguientes resultados un valor de $P=0,039$ ($P<0.05$) en este entender se finaliza con lo

⁹ Ventura L. la Inteligencia Emocional y el Desempeño laboral internos de enfermería del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza Arequipa [internet]. Perú, 2017 [citado el 7 de octubre del 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6472/ENvehalm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



siguiente: existe relación significativa de inteligencia emocional con el rendimiento en el trabajo, En los resultados se observa que el tiempo servicio es de 1 año el 26.8%, de 1 a 10 años el 47.6%, de 11 a 20 años el 14.6% y de 21 a 30 años 11%, el nivel académico que tienen licenciatura 20.7%, especialidad 52.4%. de acuerdo a la primera variable, que viene a ser la inteligencia emocional regular se tiene un 63.6% que tienen un rendimiento laboral considerable; entonces la inteligencia emocional está directamente ligada a el rendimiento laboral.¹⁰

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

LOAIZA C, dentro de su estudio “INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LA SEDE ADMINISTRATIVA DE LA RED DE SALUD SAN JERONIMO” UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, CUSCO-2019, cuya finalidad fue delimitar la conexión entre la inteligencia emocional y el estrés laboral, el diseño metodológico empleado fue de tipo básica, el nivel empleado fue descriptivo correlacional y el diseño que se uso fue el no experimental. Se consideró una población de 92 personas; para la recolección de información se empleó la encuesta.

Conclusión los colaboradores los resultados de la investigación demuestran que el 28,3% tienen un nivel de inteligencia en las habilidades personales de media.

El resultado de la investigación demuestra que las habilidades sociales se relacionan con el estrés laboral, establecido mediante el estadístico Chi-cuadrado

¹⁰ Mantilla E. Inteligencia emocional y el desempeño laboral en enfermera(os) de la clínica San Juan de Dios de Arequipa [internet]. Perú, 2020 [citado el 9 de junio del 2021]. Disponible en: http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12857/ENmacaey_vapaap.pdf?sequence=1&isAllowed=y



con un valor de $p=0.000<0.05$, siendo el nivel de asociación mediante la correlación de Spearman es 0,580. Por otro lado, en los colaboradores los resultados de la investigación demuestran que el 40,2% tiene un nivel de inteligencia en las habilidades sociales de media. Teniendo como conclusiones que la inteligencia emocional se relacione con el estrés laboral, establecido mediante el estadístico Chi-cuadrado con un valor de $p=0.00<0,05$, siendo el nivel de asociación mediante la correlación de Spearman de 0.513.¹¹

LOAYZA CH, en su estudio “EFECTO DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO” UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, CUSCO-2020, el objetivo principal de ese estudio fue determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y desempeño laboral en el personal asistencial de enfermería del hospital Regional del Cusco, la metodología fue de tipo básica correlacional, cualitativa y tuvo una población de 400 trabajadores con una muestra de 197. Se usó la encuesta y el cuestionario cerrado para poder cuantificar las variables.

La conclusión fue que existe una relación significativa negativa baja entre, el estrés laboral en el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del hospital

¹¹ Repositorio Digital, Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en la sede administrativa de la red de salud San Jerónimo Cusco Sur-2019 [internet]. Perú, 2019 [citado 9 de junio del 2021]. Disponible en: <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/2817>.



regional del cusco, a un nivel de significación del 0.01 y una correlación Rho de Spearman negativa muy baja de -0.181.¹²

BANDA N Y DELGADO M, en su estudio “**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RENDIMIENTO ACADÉMICO EN ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, UNSAAC- 2019**”, tuvo como determinar la relación entre inteligencia emocional y rendimiento académico en los estudiantes de la escuela profesional de enfermería, la metodología fue de estudio correlacional, descriptivo y transversal, la población de estudio estuvo conformada por 288 estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería.

Conclusión: existe una correlación moderada y directa entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico, expresada mediante el coeficiente de correlación de Tau de Kendall alcanzando un valor de (0,476) Los resultados obtenidos fueron: 92.1% de los estudiantes son de sexo femenino; 85.5% fluctúan entre el rango de edad menores de 18 a 24 años; 68.5% de los estudiantes solo se dedica a estudiar; 98.2% de estudiantes están considerados dentro del estado civil soltero. La conclusión en cuanto a la variable de inteligencia emocional el 50.9% indica tener una baja percepción emocional; 58.2% de los estudiantes tiene una baja comprensión emocional; 63.6% de los estudiantes presenta una

¹² Repositorio Digital Institucional, Efecto del Estrés Laboral en el Desempeño Laboral del Personal Asistencial de Enfermería del Hospital Regional del Cusco, 2020 [internet]. Perú, 2020 [citado 9 de junio del 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57618>



adecuada regulación emocional, en cuanto al rendimiento académico el 80.0 % de los estudiantes obtiene un rendimiento académico regular.¹³

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 CONCEPTO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

La inteligencia emocional se define como la facultad de ser perceptible ante las emociones propias y de los demás, de forma que se exprese las emociones adecuadamente, está relacionado con el cumplimiento de metas personales y a nivel profesional. Según Goleman menciona que la inteligencia emocional es “la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciales al trabajar con otros”, añade “es un sentimiento que afecta a los propios pensamientos, estados psicológicos, estados biológicos y voluntad de acción”.¹⁴

Cooper y Sawaf, expresan que es controlar los sentimientos, comprender nuestras emociones y transformarlas en fuente de energía. Para Daniel Goleman, significa autoconocimiento, perceptibilidades y control.¹⁵

¹³ Banda N y Delgado M, la inteligencia emocional y rendimiento académico en los estudiantes de la escuela profesional de enfermería Unsaac, 2019 [internet] [citado el 7 de octubre del 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/5945>.

¹⁴ Goleman D, (1995), inteligencia emocional [internet] EE. UU, 1995 [citado el 9 de junio del 2021]. Disponible en: <http://editorialkairos.com/catalogo/inteligencia-emocional>.

¹⁵ Cooper R. Y Sawaf A, (2007) “Inteligencia emocional aplicada al liderazgo y las organizaciones”. 1ra ed. Colombia: Editorial Norma.



En este entender la inteligencia emocional ha sido estudiada por muchos investigadores, los cuales concuerdan en que la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades adquiridas y aprendidas.¹⁶

2.2.1.1. CAPACIDADES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

El carácter racional o emocional de la intuición y, en general, de las decisiones en los procesos de dirección ha sido un tema polémico entre especialistas del “management” desde mucho antes de la irrupción de la teoría de la inteligencia emocional. A mediados de los años setenta, Mintzberg sostuvo una intensa polémica con Herbert Simón, Premio Nobel de Economía en 1978 por sus trabajos sobre la teoría de la organización, que consideraba que la intuición, la creatividad y otros factores vinculados más con los sentimientos que con los procesos racionales, eran formas de organización del conocimiento para su rápida identificación, y no una interpretación que posibilitaba diseños creativos.¹⁷

2.2.1.2. MODELOS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Se contempla los siguientes modelos de inteligencia emocional:

a) Modelo de Cuatro Fases de Mayer y Salovey

La IE está conectada como la asimilación de información de emociones, para manejar, controlar y comprender las emociones expuestas. Contempla 4 fases escalonadas: percepción emocional (permite a la persona ser empático,

¹⁶ Aradilla A, (2013) inteligencia emocional y variables en enfermería [internet]. España, 2013 [citado el 20 de junio del 2021]. Disponible en: <https://www.tdx.cat/handle/10803/119774#page=1>.

¹⁷ Gabel, R (2005). “Inteligencia Emocional: Perspectivas y aplicaciones ocupacionales”. Perú: Universidad UNAS.



comprender y comunicar eficazmente sus emociones), empleo de emociones para facilitar el pensamiento (permite percibir y conectar vivencias con emociones), comprensión y control (habilidad de nombrar emociones e identificar valores emocionales)¹⁸.

b) Modelo multifactorial de Bar-ON

Según este modelo, la IE influye en nuestra habilidad general para afrontar las demandas y presiones del medio ambiente. Como tal nuestra inteligencia emocional es un factor importante en la determinación de nuestra habilidad para tener éxito en la vida. Directamente influye en nuestro bienestar emocional general. De acuerdo a este modelo, los individuos que desarrollan la IE conocen, manejan y expresan sus propias emociones, además, comprenden y son perceptibles a las emociones de los demás, sin ser dependientes, tienden a ser realistas, optimistas y manejan el estrés de forma satisfactoria. Este modelo es característico por ser multifactorial, enfocado en el proceso más que en la meta en sí.

Dicho modelo está constituido por 5 elementos: intrapersonal (comprende la medida de la auto comprensión, asertividad, autoestima, independencia y seguridad), interpersonal (comprende la relación con los demás, empatía y responsabilidad social), adaptabilidad (comprende la capacidad resolutive, manejo de cambios y flexibilidad), control de estrés (comprende el control de los impulsos

¹⁸ López, O. (2008) "La Inteligencia emocional y las estrategias de aprendizaje como predictores del rendimiento académico en estudiantes universitarios" Tesis para optar el grado de Magister de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.



y la tolerancia a situaciones de estrés, respondiendo de forma asertiva) y estado de ánimo (comprende el grado de felicidad y optimismo que se experimente). Y cada una de ellas contiene componentes conectadas entre sí, sobre todo en el caso de adultos. El modelo BarOn 1988 fue uno de los modelos de medición de la IE más usados en población adulta y fue base para el BarOn ICE.

2.2.1.3. APLICACIONES OCUPACIONALES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

La concepción de la IE en el ámbito profesional y laboral ha estado subestimada, en los últimos años se ha demostrado su importancia, a causa de ello el sector profesional y laboral se hoy en día se ocupa del desarrollo de las mismas para así obtener logros satisfactorios en los ámbitos de interés.

Mayer y Salovey sostienen que los trabajadores con alta IE son exitosos en proyectos que involucran decisiones complejas. En las aplicaciones laborales del modelo de habilidad, Mayer et al. Sostienen que, para liderar y manejar personas, es decir, para lograr una gestión efectiva se requiere habilidades técnicas y emocionales. Las habilidades emocionales se basan principalmente en la capacidad para liderar personas y, por tanto, para generar un trabajo grupal efectivo.¹⁹

En el ámbito ocupacional, las diversas teorías han resaltado el papel directo, indirecto y como moderador de la IE. En cuanto a su efecto directo, se menciona

¹⁹ Oberst Ursula (2012) Inteligencia Emocional en psicología clínica y en psicoterapia y Revista de Psicoterapia, Vol. 15, Nº. 60, 2004 Universitat Ramon Llull, Barcelona.



la relación entre un nivel elevado de IE y la facilidad para comunicar las habilidades sociales en labores grupales, el liderazgo organizacional, el desempeño laboral y las habilidades de adaptación a nuevas condiciones ambientales. Por otro lado, la influencia indirecta de la IE puede encontrarse en el nivel de compromiso, el comportamiento organizacional, el nivel de bienestar, la satisfacción personal y el desarrollo grupal del personal. Finalmente, en el papel de moderador, la IE podría predecir respuestas emocionales y de comportamiento en diferentes situaciones ocupacionales (por ejemplo; inseguridad en el trabajo).²⁰

2.2.1.4 IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL CUIDADO DE ENFERMERÍA

El cuidado ha evolucionado, de un cuidado familiar brindado por el género femenino, a un cuidado de salud profesional brindado por enfermeros y enfermeras. La relación de enfermero paciente, es establecida por la conservación de la vida y el goce de la satisfacción de sus necesidades.

Este trato de enfermero paciente se da bajo parámetros científicos y calidad humana, de esta manera se preserva la integridad y salud de las personas en estado de enfermedad.²¹

Dicho acto debe en medida, ser voluntario, el ser consciente de la hospitalidad hace que el servicio sea de calidad y calor humano. Según Paula Juárez y María García mencionan que el factor de ser humanamente cálido y consiente con el

²⁰ Valdivia, E. (2004) "Guía para la evaluación, diagnóstico e interpretación del inventario de inteligencia emocional de Bar-On ICE" Facultad de Psicología, relaciones industriales y ciencias de la comunicación. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa.

²¹ Martínez, M. Chamorro, E. Historia de la Enfermería. 3era edición. cap. 1. p. 4. España. 2011.



cuidado que se brinda, bajo el fundamento científico, ayudan a dar buenos resultados.²²

2.2.1.4 DIMENSIONES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

A. Componentes Intrapersonales: Se relaciona con los individuos, que interactúan con sus emociones, tiene un autoconocimiento de sus habilidades y tienen actitudes positivas frente a problemas. Es una persona capaz de mostrar sus sentimientos, son autónomos, tienen plena confianza en sí mismo, cumple con sus objetivos y promesas. Involucra los siguientes sub componentes.

- i. Comprensión emocional: está referido a la habilidad que tiene la persona para identificar sus pasiones.
- ii. Asertividad: es la capacidad que tiene un sujeto, en mostrar sus creencias, opiniones, sin afectar a círculo social, defiende sus convicciones sin ofender a las demás personas.
- iii. Auto concepto: consiste en conocer a sí mismo, identificar sus propios límites, auto contralarse, convirtiéndolo en una persona correcta.
- iv. Autorrealización: sucede cuando el sujeto desarrolla e incrementar sus habilidades para alcanzar un objetivo.
- v. Independencia: la persona, puede controlar y guiar su manera de ser, mostrando sus propias emociones, sin depender de alguien.

B. Componentes Interpersonales: Es el espacio donde se maneja la habilidad y desempeño, se ubica la persona que responsable, confiable,

²² Juárez-Rodríguez, P. García-Campos, M. La importancia de los cuidados de enfermería. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc 2009; 17 (2): 109-111. México.



para ello tendrá habilidades sociales. Tendrá los subcomponentes a desarrollar.

- i. Empatía: es cuando el sujeto llega a ser consciente, comprender y considerar las emociones de otros.
- ii. Relaciones Interpersonales: involucra las capacidades de construir y conservar amistades donde exista la satisfacción mutua, está caracterizado por brindar afecto y recibirlo.
- iii. Responsabilidad Social: representa cuando el individuo tiene la capacidad de mostrarse a sí mismo, como alguien cooperativo, colaborador, contribuyendo al desarrollo de la sociedad.

C. Componentes de adaptabilidad: área que permite dejar ver, si una persona tiene éxito, esto podrá reflejarse en la forma de adaptarse al contexto donde trabaja o convive, sobrellevando de forma correcta los escenarios que se presenten. Se mencionan los consiguientes subcomponentes:

- i. Solución de Problemas: radica en la destreza distinguir y definir los problemas así mismo, generar y efectuar salidas efectivas.
- ii. Prueba de la Realidad: percibe la capacidad de examinar la interacción que existe entre lo subjetivo, nuestra manera de ver las cosas o sentir las, con lo objetivo que se encuentra en la realidad.
- iii. Flexibilidad: es cuando una persona puede permitirse hacer ajustes a sus emociones, sentimientos y proceder.



D. Componentes del manejo del estrés: consiste cuanto la persona puede soportar vivir bajo presión, sin la necesidad de perder los papeles. Este tipo de persona suele ser tranquilos y raramente se dejan llevar por sus emociones, puede realizar sus labores bajo presión, sin afectar su desempeño.

- i. Tolerancia a la Tensión: son las cualidades, que tenga un sujeto frente a situaciones hostiles, sin perder el control, tendrá una actitud positiva al estrés. Por medio de esta habilidad podrá manejar momentos tensos, sin estar agobiado o que pueda hundirse.
- ii. Control de los Impulsos: es poder resistirse o posponer impulsos de efusividad, con la finalidad de manejar sus emociones, se entiende, que debe existir un autocontrol de impulsos negativos, para ello deberá ser tranquilo, y evitar conductas irresponsables.

E. Componentes de estado de ánimo general: es donde la persona disfruta de la vida, tendrá una visión clara y concreta de sus necesidades para cubrirla, obteniendo momentos de alegría. Se nombrará los sub-componentes:

- i. Felicidad: la aptitud que tiene una persona para divertirse de uno mismo como de amigos y familiares, expresara sus emociones por medio de conductas positivas, no tendrá limitaciones y podrá aprovechar a las oportunidades que se les presente.



- ii. Optimismo: es la manera de ver las cosas, aun existiendo problemas, la persona podrá sacar el lado positivo.²³

2.2.2. CONCEPTO DE DESEMPEÑO LABORAL

Las instituciones consideran, que desempeño laboral es el rendimiento en el trabajo, por tanto, es un instrumento que delimita la apreciación de los proveedores y los consumidores internos de un coparticipe. Dicho instrumento plantea datos acerca de su rendimiento y sus capacidades particulares teniendo como finalidad precisar zonas de mejora constante incrementando su aporte para conseguir los objetivos comunes de la empresa.

Para Stoner 1994, manifiesta que el desempeño laboral, en el trabajo es el producto del actuar de los empleados ante los deberes de su puesto, sus cualidades, deberes y ejercicios, están supeditados al desarrollo de la regulación entre cada trabajador y su centro laboral.

Chiavenato 1998, resalta la importancia del desempeño laboral para asegurar el éxito de cualquier organización, el talento humano tiene un rol elemental, puesto que su desempeño debe ser el mejor, sin embargo, en otras realidades, como en países del tercer mundo se puede observar la ausencia de la gestión y falta de oportunidades.

En síntesis el desempeño laboral de cada empleado, es el cumplimiento de en sus deberes, la destreza con la que se comporta, a causa de ello casi todas las

²³ BarOn, R. (1997). Development of the BarOn EQ-I: A measure of emotional and social intelligence. 105th Annual Convention of the American Psychological Association in Chicago.



empresas examinan el rendimiento para equivalentemente medir el nivel (ya sea eficaz o eficiente) de esfuerzo con el que se desempeñan.²⁴

2.2.2.1. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Para evaluar el desempeño que tiene el personal, se debe acudir un proceso continuo, por lo que toda organización debe realizar evaluaciones a sus trabajadores, ya sean formales o informales. Un punto relevante que se debe tomar en cuenta es que la evaluación será individual y no en conjunto, de esta manera se podrá conocer el desempeño en sus puestos de trabajo como habilidades, actitudes y capacidades para su área de trabajo.

Esto podrá variar por persona y existirán factores externos que cambien la situación que se encuentra o que esta sometidos. Por otro lado, estarán relacionadas a las recompensas que pueda obtener por su desempeño, sin embargo, estará sujeto a la subjetividad de cada trabajador. ²⁵

2.2.2.2. IMPORTANCIA DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Chiavenato, hace referencia que por medio de evaluaciones se puede realizar diferentes implementaciones de normas o políticas que puedan retribuir o compensar, las tareas que realiza todos los empleados, de esta forma se incrementara su desempeño, impulsara la iniciativa, que estará acompañado de asensos, por causa de un adecuado desempeño, se realizarán cursos que puedan

²⁴ Scielo: revista venezolana de gerencia, ética empresarial y el desempeño laboral en organizaciones de alta tecnología [internet]. Venezuela, 2008 [citado el 11 de junio del 2021]. Disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1315-99842008000300006&script=sci_arttext.

²⁵ Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. Colombia: Mc Graw Hill.



incrementar sus conocimientos, se identificarán problemas entre compañeros puedan perjudicar su trabajo. Por ello se espera que una evaluación traerá ganancias al empleador como al empleado.²⁶

2.2.2.3. VENTAJAS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Bohlander y Sherman, señala que los beneficios de una evaluación, incrementa considerablemente el desempeño, a través de una retroinformación. Esto permite que el evaluador pueda tomar decisiones, este deberá ofrecer recompensas, mayor salario, un ascenso, por medio de su capacidad de trabajo. También se podrá identificar si el trabajador cuenta con las habilidades para poder desempeñar ese cargo, ya que pudiendo identificar sus cualidades se les asignaran áreas donde pueden tener un mejor desenvolvimiento en sus tareas, trayendo satisfacción propia y mejores resultados para la empresa tanto económico, como competitivo.²⁷

2.2.2.4. CONCEPTO DEL DESEMPEÑO LABORAL Del PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Desde los albores de la humanidad, ha existido la necesidad de generar un conocimiento, con el propósito de mejorar el ambiente donde vivimos, para ello se tomó como experiencia los procesos anteriores, es así, que el desempeño debe ser estudiando como un conjunto y no de manera individual. En los últimos años se realizaron esfuerzos por mejorar la calidad de atención en salud, entre ellos

²⁶ Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos. Colombia: Mc Graw Hill.

²⁷ Bohlander, G.; Snell, S.; Sherman, A. (2001). Administración de recursos humanos Económico administrativo. México: International Thomson Editores.



está el desempeño del profesional en salud, es de vital importancia conocer el trabajo que tiene el enfermero, con el propósito de asegurar la atención y cuidado del paciente.

Gonzales hace mención que la autoevaluación de las carreras como vía para el perfeccionamiento y la excelencia de las instituciones universitarias, que imagina el desempeño como la relación entre acción y objetivos, los cuales deberán ser culminados, también hace mención, a las metas, si estas no pueden especificarse, no puede distinguirse el buen desempeño del malo, no se puede recompensar a los gestores sobre la base del desempeño, y puede generarse ineficiencia.

Álvarez considera que desempeña, representa la forma de actuar, efectuar, practicar, cumplir una tarea, que se encuentra dentro una carrera o profesión. Esta referido a la acción y resultado que se tiene al momento de realizar un trabajo, tendrá el apoyo de saber previos que fueron dados durante sus estudios, permitiéndole desenvolverse y hacer frente a situaciones del trabajo.²⁸

Sabemos que enfermería, está caracterizada por brindar cuidados a la población, y por efecto exige contar con múltiples habilidades y capacidades que beneficien a profesional como al paciente, formando una persona, responsable, optimista, comprometida e ingeniosa en su accionar, permitiendo satisfacer los requerimientos que tengas las personas.

2.2.2.2 DIMENSIONES DE DESEMPEÑO LABORAL

²⁸ Scielo: artículo de revisión, El Desempeño de los Profesionales de Enfermería [internet]. Cuba, 2016 [citado el 11 de junio del 2021]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v32n1/enf10116.pdf>.



- **Dimensiones actitudinales:** son acciones dispuestos a observar, meditar y analizar en relación al fin individual y de la organización, que se será llevado al trabajo, estará representado por disciplina, cooperación, decisión, compromiso, destreza, reserva, imagen personal, utilidad, innovación, capacidad producción.
- **Dimensiones operativas:** se relaciona con las capacidades y habilidades que tiene una persona para cumplir una tarea, que están bajo bases científicas, estos serán conocimientos acumulados, que se verán en la precisión, puntualidad, autoridad y trabajo en equipo.

Las competitividades es una forma de comportarse, mostrar las habilidades que tiene un individuo, contribuye a que se cumplan con responsabilidad y rapidez las labores. Del mismo modo, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican a discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

- **Inteligencia Emocional.-** Capacidad que tienen los profesionales de enfermería, para percibir, asimilar, comprender y regular sus propias emociones y la de los demás, promoviendo su crecimiento profesional.



- **Las emociones.-** Son los estados anímicos que manifiestan una gran actividad orgánica, que refleja en los comportamientos externos e internos.
- **La inteligencia.-** Está formada por un conjunto de variables como la atención la capacidad de observación, la memoria, el aprendizaje, las habilidades sociales, etc. Que le permiten enfrentarse al mundo diariamente.
- **Productividad Laboral.-** Es un indicador que muestra la eficiencia con la cual los recursos humanos producen bienes o servicios. De los recursos con los que cuenta una empresa u organización el más importante son las personas por la influencia que tienen en los resultados de cualquier actividad.
- **Satisfacción.-** Es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo el cual incide en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones. Puede decirse que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador.
- **Eficiencia.-** Utilización de los recursos de la sociedad de la manera más eficaz posible para satisfacer las necesidades y los deseos de los individuos.
- **Eficacia.-** Logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

- H_0 : La inteligencia emocional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco-2021.



- H₁: La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco-2021.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- Las características sociodemográficas de los profesionales de enfermería se relacionan significativamente con la inteligencia emocional y el desempeño laboral.
- Los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco por lo general tienen un alto nivel de inteligencia emocional.
- Los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco por lo general tienen un buen desempeño laboral.
- Las dimensiones de inteligencia emocional (componente interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, impresión positiva) se relacionan significativamente con las dimensiones de desempeño laboral (actitudinal y operativo) en profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco-2021.

2.5. VARIABLES E INDICADORES

2.5.1. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE

- Inteligencia emocional

VARIABLE DEPENDIENTE

- Desempeño laboral

VARIABLES INTERVINIENTES

- Edad



- Sexo
- Grados y títulos
- Años de experiencia laboral del profesional de enfermería

2.5.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES



OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Sub dimensiones	Indicadores	Expresión parcial para dimensiones	Naturaleza	Escala	Expresión final de la variable
Inteligencia emocional	Entendida como la capacidad que tienen los seres humanos de manejar sus emociones frente a alguna situación específica.	Dimensión interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Manejo de relación • Responsabilidad social 	2, 5, 10, 14, 20, 24, 36, 41, 45, 51, 53, 55	Marcadamente alta. 44 a 48 Alta. 36 a 43 Adecuada: 28 a 35 Baja: 20 a 27 Muy baja: 12 a 19	CUALITATIVA	NOMINAL	Marcadamente alta. 242 a más Alta. 199 a 241 Adecuada: 156 a 198 Baja: 113 a 155 Muy baja: 112 a menos
		Dimensión intrapersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de sí mismo • Asertividad • Autoconcepto • Autorrealización • Independencia 	7, 17, 28, 43, 53	Marcadamente alta. 21 a 25 Alta. 17 a 20 Adecuada: 13 a 16 Baja: 9 a 12 Muy baja: 5 a 8			
		Dimensión de adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Solución del problema • Prueba de la realidad • Flexibilidad 	12, 16, 22, 25, 30, 34, 38, 44, 48, 57	Marcadamente alta. 37 a 40 Alta. 31 a 36 Adecuada: 24 a 30 Baja: 17 a 23 Muy baja: 10 a 16			
		Dimensión de manejo de estrés	<ul style="list-style-type: none"> • Tolerancia • Control de los impulsos 	3, 6, 11, 15, 21, 26, 35, 39, 46, 49, 54, 58	Marcadamente alta. 44 a 48 Alta. 36 a 43 Adecuada: 28 a 35 Baja: 20 a 27 Muy baja: 12 a 19			
		Dimensión de Ánimo general	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Confianza 	1, 4, 9, 13, 10, 23, 29,	Marcadamente alta. 50 a 56			



			<ul style="list-style-type: none">• Seguridad	32, 37, 40, 47, 50, 56, 60	Alta. 41 a 49 Adecuada: 32 a 40 Baja: 23 a 31 Muy baja: 14 a 22			
		Dimensión de Impresión positiva	<ul style="list-style-type: none">• Felicidad• Optimismo	8, 18, 27, 33, 42, 52	Marcadamente alta. 22 a 24 Alta. 18 a 21 Adecuada: 14 a 17 Baja: 20 10 a 13 Muy baja: 6 a 9			



OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

Variables	Definición operativa	Dimensiones	Sub dimensiones	Indicadores	Expresión parcial para dimensiones	Naturaleza	Escala	Expresión final
Desempeño laboral	Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados dentro de la misma.	Dimensiones actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> • Disciplina • Actitud • Cooperativa • Iniciativa • Responsabilidad • Presentación personal • Creatividad • Capacidad de realización 	(1,2,4,5,13,14,18,19)	Bueno 20 - 24 Regular 14 - 19 Malo 8 -13	CUALITATIVA	NOMINAL	Bueno 48 - 60 Regular 34 - 47 Malo 20 - 33
		Dimensiones operativas	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de trabajo • Calidad • Cantidad • Exactitud • Trabajo en equipo • Liderazgo 	(3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 15, 16, 17, 20)	Bueno 30 - 36 Regular 21 - 29 Malo 12 - 20			

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLE NO IMPLICADA



Variables	Definición operacional	Indicadores	Naturaleza	Escala
EDAD	Tiempo transcurrido desde el nacimiento hasta la actualidad expresado en años.	<ul style="list-style-type: none">• 20 a 30 años• 31 a 40 años• 41 a 50 años• 51 años a más	Cuantitativa	Intervalar
SEXO	Conjunto de características fisiológicas y anatómicas que diferencian a varones y mujeres.	<ul style="list-style-type: none">• Varón• Mujer	Cualitativa	Nominal
GRADOS Y TÍTULOS	Conjunto de características del entorno laboral donde se desempeña la prestación del servicio, por los trabajadores del Hospital Antonio Lorena.	<ul style="list-style-type: none">• Licenciado en enfermería• Segunda especialidad• Maestría• Doctorado	Cualitativa	Nominal
AÑOS DE EXPERIENCIA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA	Tiempo de trabajo expresado en años, realizado por los trabajadores del área de servicios críticos en el Hospital Antonio Lorena.	<ul style="list-style-type: none">• Menor a 1 año• 1 - 4 años• 5 - 10 años• Mayor de 10 años	Cuantitativa	Intervalar



CAPÍTULO III: MÉTODO

3.1. ALCANCE DEL ESTUDIO

Correlacional: porque se identificó la relación entre las variables de estudio, inteligencia emocional y desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena.

Dónde:

M = muestra

X1= variable 1 de estudio (inteligencia emocional)

X2= variable 2 de estudio (desempeño laboral)

r = grado de relación entre ambas variables

Transversal: Porque se analizaron los datos de las variables estudiadas en un periodo de tiempo, en una población muestra o subconjunto predefinido de los profesionales de enfermería que labora en el Hospital Antonio Lorena, definida en un tiempo determinado.

Descriptivo: Porque se basó en la descripción de un fenómeno o hecho. Se supone un conocimiento previo del tema, el cual lleva a preguntas más precisas y enfocadas en la relación entre variables.

3.2. DISEÑO DE INVESTIGACION

No experimental: porque no existió manipulación deliberada de las variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para luego poder analizarlos. Por último será de tipo cuantitativo.



3.3. POBLACIÓN

En la presente investigación la unidad de análisis que se consideró fueron los profesionales de enfermería que laboran en el hospital de Antonio Lorena-Cusco en turnos rotativos, que suman un total de los 116 trabajadores.

3.4. MUESTRA

Para determinar la muestra se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple para una proporción muestral con una población conocida, con la formula siguiente:

$$n = \frac{z^2 P_e q_e}{E^2}$$

Si se conoce N, continuar.

$$n_f = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

Siendo:

P y q: es la probabilidad de éxito y fracaso

E: Dimensión de Error (0.05)

Z: Nivel de confianza (1.96)

n: Tamaño de la muestra

N: Población total = 116

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$n =$$

384.16



$$n_f = \frac{384.16}{1 + \frac{384.16}{116}}$$

$$n_f = \frac{384.16}{4.31}$$

$$n_f = 89$$

Total: 89 Profesionales de enfermería

El tamaño de la muestra fue de 89 profesionales de enfermería

Para la fijación proporcional se tuvo la expresión:

$$\frac{n}{N} = \frac{89}{116} \quad \text{Por lo que el factor es de 0.76}$$

Haciendo el uso del muestreo estratificado la muestra fue distribuida en el siguiente cuadro.

Profesionales de enfermería en los servicios	N° de Profesionales de enfermería	Factor de proporcionalidad	Redondeando muestras (n)
Emergencia	(10)	0.76 (10)	8
Hospitalización	(101)	0.76(101)	77
Consultorios	(5)	0.76 (5)	4
Total			89

Fuente: Elaboración propia

3.4.1. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

A. CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Profesionales que tienen más de tres meses de laborar cualquiera que sea su condición laboral.

B. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Profesional que trabajó en administración.



Profesional que tenga permiso, por enfermedad o cumpleaños.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TÉCNICAS

ENTREVISTA ESTRUCTURADA: Permitió la recolección de datos para evaluar la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en el hospital de Antonio Lorena-Cusco.

INSTRUMENTOS

INSTRUMENTO 1: CUESTIONARIO PARA LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

El test de Bar-On ICE Adaptado por Nelly Ugarriza y Liz P. del Águila en el año 2002. Por medio del cuestionario, nombrado en líneas arriba, se podrá conocer la habilidad y capacidad que distingue a la inteligencia emocional. Tiene un total de sesenta ítems, divididos en seis dimensiones.

- Intrapersonal: (Ítems 7, 17, 28, 43, 53)
- Interpersonal: (Ítems 2, 5, 10, 14, 20, 24, 36, 41, 45, 51, 53, 55)
- Manejo de Estrés: (Ítems 3, 6, 11, 15, 21, 26, 35, 39, 46, 49, 54, 58)
- Adaptabilidad: (Ítems 12, 16, 22, 25, 30, 34, 38, 44, 48, 57)
- Animo general: (Ítems 1, 4, 9, 13, 10, 23, 29, 32, 37, 40, 47, 50, 56, 60)
- Impresión positiva: (Ítems 8, 18, 27, 33, 42, 52).

Cada pregunta o ítems tiene 4 opciones de respuesta ordinal, correspondiente

a:

1 = Muy rara vez

2 = Rara vez

3 = A menudo



4 = Muy a menudo

La expresión final del instrumento:

Marcadamente alta	Alta	Adecuada:	Baja:	Muy baja:
242 a más	199 a 241	156 a 198	113 a 155	112 a menos

INSTRUMENTO 2: CUESTIONARIO PARA DESEMPEÑO LABORAL

El test de desempeño laboral fue hecho por Monge Di Natale, Jessica del Carmen en el 2016 en Perú UNMSM. Este instrumento que se usó, en la recaudación de información sobre desempeño laboral, el presente instrumento consta de 20 preguntas cerradas de opción múltiple, distribuidas en 2 dimensiones:

- Actitudinales: (Ítems 1, 2,4,5,13,14,18,19)
- Operativas: (Ítems 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 15, 16, 17, 20)

Cada pregunta o ítems tiene 3 opciones de respuesta ordinal, correspondiente:

1= Siempre

2 = A veces

3 = Nunca

La expresión final del instrumento:

Bueno	Regular	Malo
48-60	34-47	20-33



3.6. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

VALIDEZ

INSTRUMENTO 1: El test de Bar-On ICE (EQi-YV BarOn Emotional Quotient Inventory), Autor; Reuven BarOn Procedencia: Toronto, Canadá; Adaptación peruana por Nelly Ugarriza Chávez y Liz Pajares Del Águila en el año 2002. La validez fue establecida mediante criterio de jueces.

INSTRUMENTO 2:

El test de desempeño laboral fue elaborado por Monge Di Natale, Jessica del Carmen en el 2016 en Perú UNMSM; La validez fue establecida mediante criterio de jueces.

CONFIABILIDAD

INSTRUMENTO 1: En cuanto a la confiabilidad, el coeficiente alfa de Cronbach mostro, que existe una fiabilidad de 0.77 y 0.88 de inteligencia emocional. Afirmándose que el instrumento es fiable, ya que el resultado es mayor a 0.6.

CONFIABILIDAD

INSTRUMENTO 2: En cuanto a la confiabilidad, el coeficiente alfa de Cronbach reveló que el presente inventario es consistente al oscilar entre y 0.80 de desempeño laboral. Lo cual indica que el instrumento es confiable ya que el resultado es mayor a 0.6.

3.7 RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

Para concretizar el trabajo de investigación se siguió procedimientos, permitiendo la recopilación de los datos relevantes para el análisis y tabulación respectiva. Partiendo de las variables se procedió a generar preguntas específicas



relacionadas a cada dimensión producto de las variables. Considerando en todo momento nuestros objetivos iniciales. Dichos ítems respondieron a la escala de Likert establecida para cada variable, para luego baremar las variables y dimensiones establecidas con la finalidad de obtener la información requerida.

Realizado el levantamiento de datos se procedió a vaciar los datos obtenidos en el programa SPSS, el cual nos permitió analizar los resultados de forma gráfica e inferencial, se realizó la descripción respectiva con un análisis detallado en función a la información recabada.

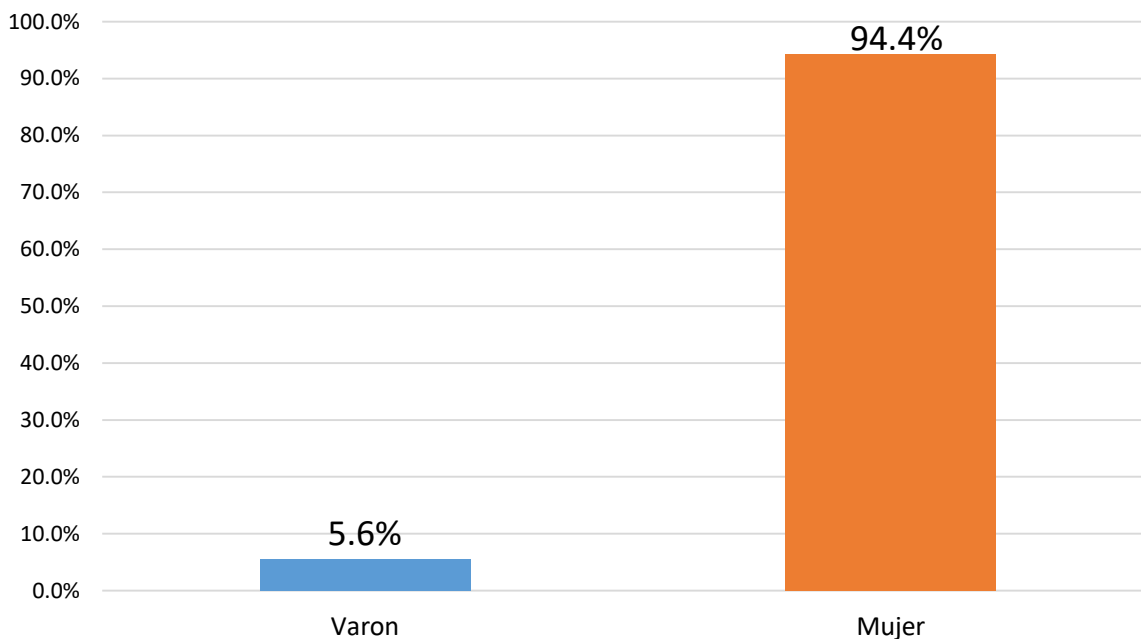


CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

1. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

GRÁFICO N°1

SEXO DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL ANTONIO LORENA DE CUSCO-2021.



Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador 2021

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el gráfico N° 1 se observa que el 94.4% del profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena son mujeres y un 5.6% son varones.

Los resultados obtenidos son similares con el estudio de Ventura L, titulado **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL INTERNAS/OS DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA 2017**, donde se encontró que el porcentaje de mujeres es del 89.6% y de varones es del 10.4%, esto indica que existe una similitud entre el presente estudio y la investigación de Ventura, por tanto se puede asumir que el profesional de



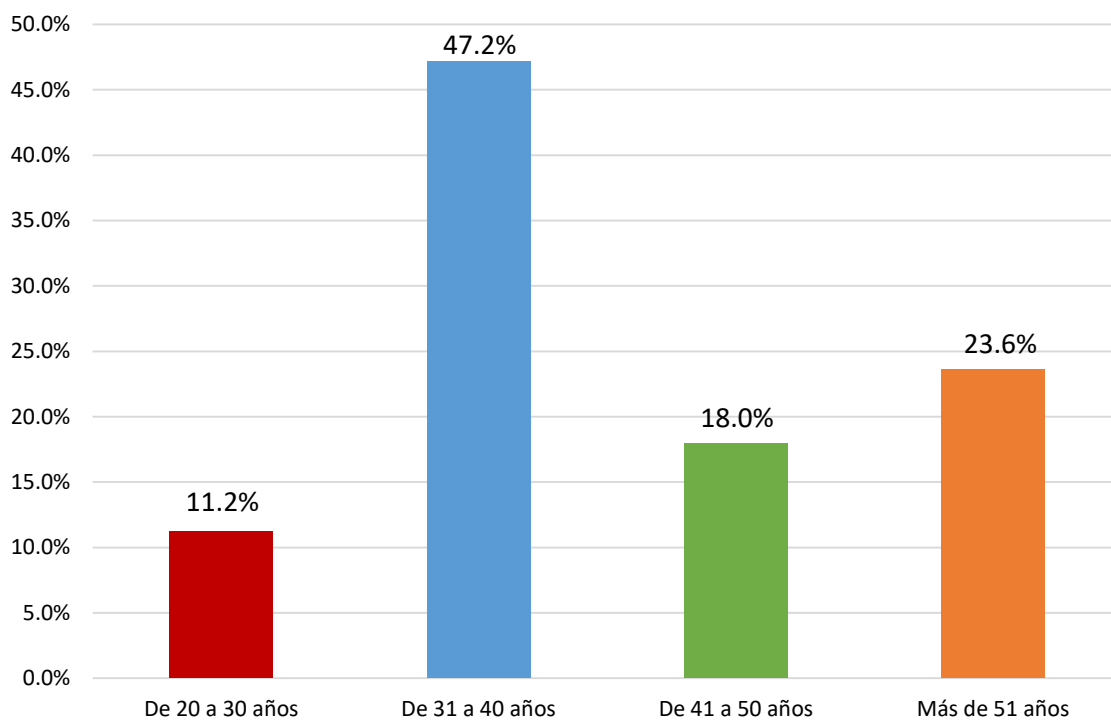
enfermería en la mayoría de los casos tiene mayor representatividad por el sexo femenino.

El profesional de enfermería que labora en el Hospital Antonio Lorena del Cusco, son mujeres evidenciando que, en su mayoría, el sexo femenino tiende a inclinar su formación profesional hacia las ciencias de la salud, contrario a la presencia del sexo masculino en el mismo ámbito profesional.



GRÁFICO N°2

EDAD DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL ANTONIO LORENA DE CUSCO-2021.



Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador 2021

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el gráfico N° 2 se observa que el 47.2% del profesional de enfermería del Hospital Antonio tienen edades de 31 a 40 años teniendo el mayor promedio de edad, continuando con un 23.6% tienen más de 51 años, seguido de un 18% que tiene de 41 a 50 años, por último, con un 11.2% siendo el menor promedio de edad con 20 a 30 años.

Los resultados obtenidos son similares con la investigación de Vique M, titulado **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL: UN ANÁLISIS EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA, COLOMBIA-2020**, ya que los resultados fueron que el 34.7%, tienen edades entre los 30 a 39 años.

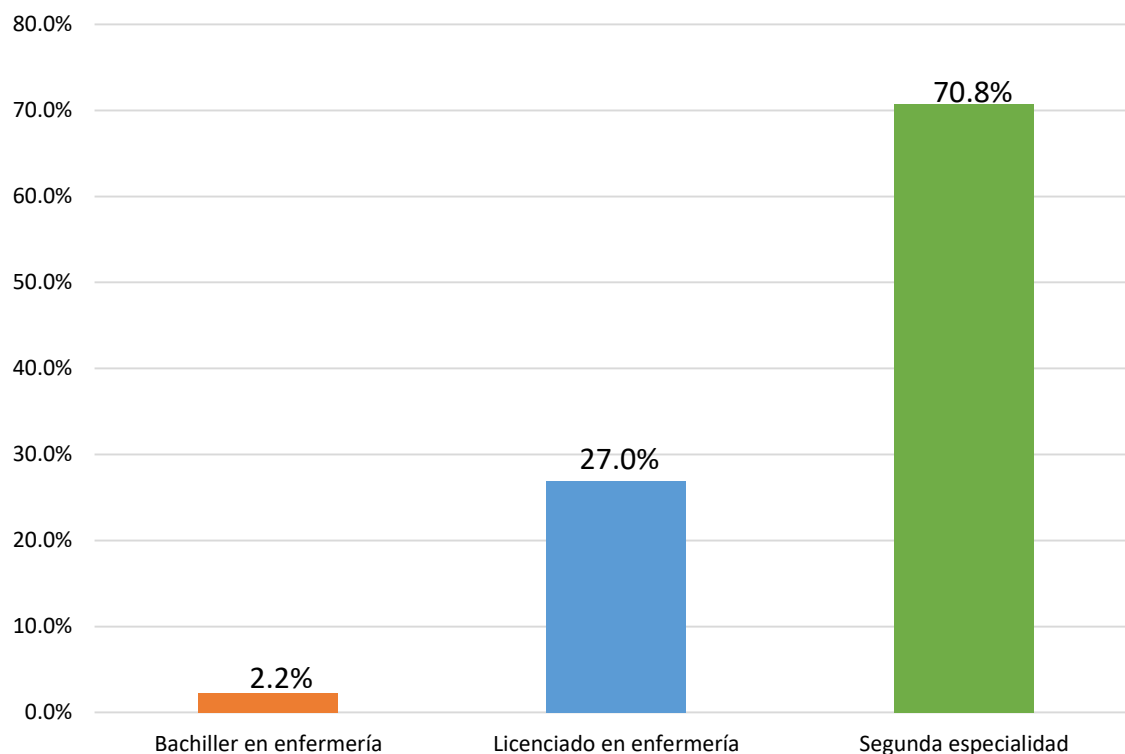


El profesional de enfermería que labora en el Hospital Antonio Lorena del Cusco, tiene una edad promedio de 31 a 40 años, es decir, en su mayoría se cuenta con personal adulto y con vasta experiencia en el sector salud, permitiendo que el paciente pueda sentirse a gusto y seguro durante su estadía, y pueda recibir su tratamiento correspondiente.



GRÁFICO N°3

GRADOS Y TITULOS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL ANTONIO LORENA DE CUSCO-2021.



Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador 2021

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el gráfico N° 3 se observa que el 70.8% del profesional de enfermería que labora en el Hospital Antonio Lorena del Cusco tienen la profesión de Enfermería como segunda especialidad, el 27% labora en calidad de licenciadas(os) en enfermería, el 2.2% labora en calidad de bachiller en enfermería en el Hospital Antonio Lorena del Cusco.

Los resultados obtenidos son similares con el estudio de Mantilla, titulado **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERAS(OS) DE LA CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS AREQUIPA 2020**, los resultados conseguidos en mencionada investigación fueron que el 52.4%.tiene especialidad y el 20.7% son



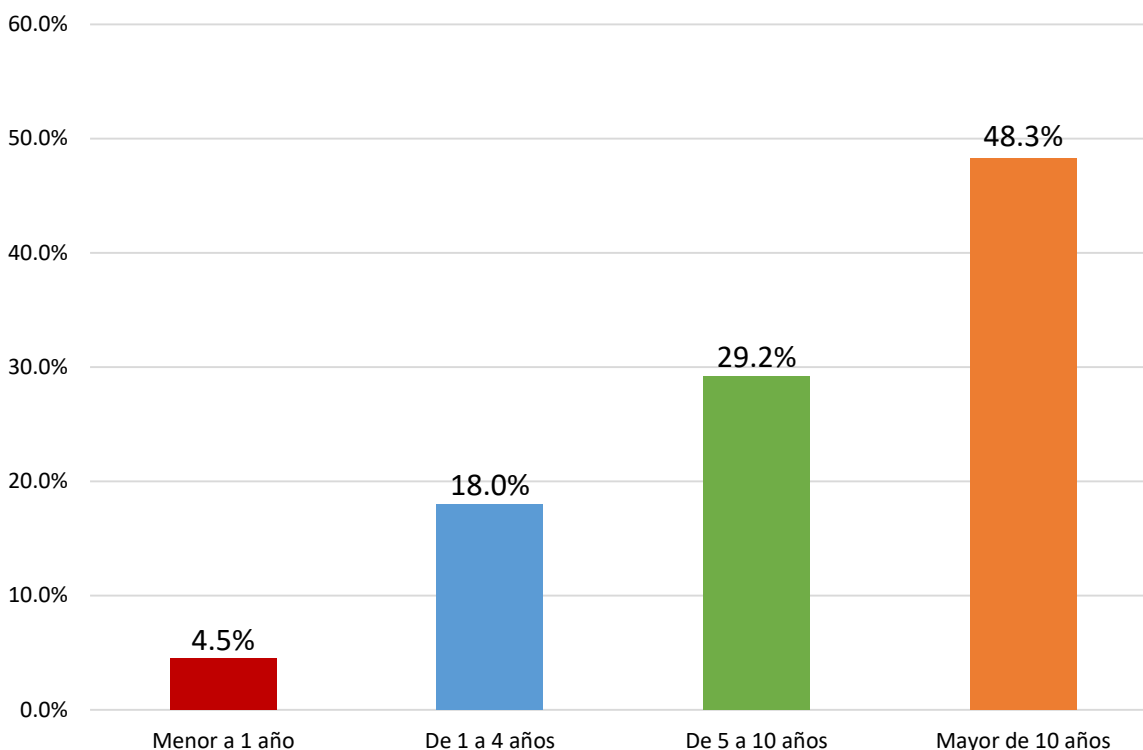
licenciados en enfermería, en este estudio no se consideran a bachilleres, existe un gran porcentaje en el ámbito de salud que tiene una segunda especialidad, esto mejora sus resultados en el campo laboral como en su desempeño, obteniendo una inteligencia emocional adecuado, siendo los beneficiados directos los pacientes del hospital donde laboran.

La especialización del profesional de enfermería les permite concretar sus conocimientos en una determinada área de su formación universitaria, ya que en la actualidad la demanda de atenciones en salud y el desarrollo tecnológico requieren de competencias específicas, por lo que es necesario brindar continuidad a la formación profesional de la enfermera a través de los estudios de especialidad.



GRÁFICO N°4

AÑOS DE EXPERIENCIA DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL ANTONIO LORENA DE CUSCO-2021.



Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador 2021

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el gráfico N° 4 se observa que el 48.3% del profesional de enfermería del Hospital Antonio tienen una experiencia laboral mayor de 10 años, el 29.2% cuenta con experiencia laboral de 5 a 10 años, seguido de un 18% de 1 a 4 años, por último, con 4.5% menor a 1 año.

Los resultados obtenidos son similares con el estudio de Mantilla, titulado **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERAS(OS) DE LA CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS AREQUIPA 2020**, ya que se tomó como rango de experiencia laboral de 1 a 10 años teniendo un promedio de respuesta del 47.6%, de tal manera que son equivalentes con los resultados obtenidos en la investigación.



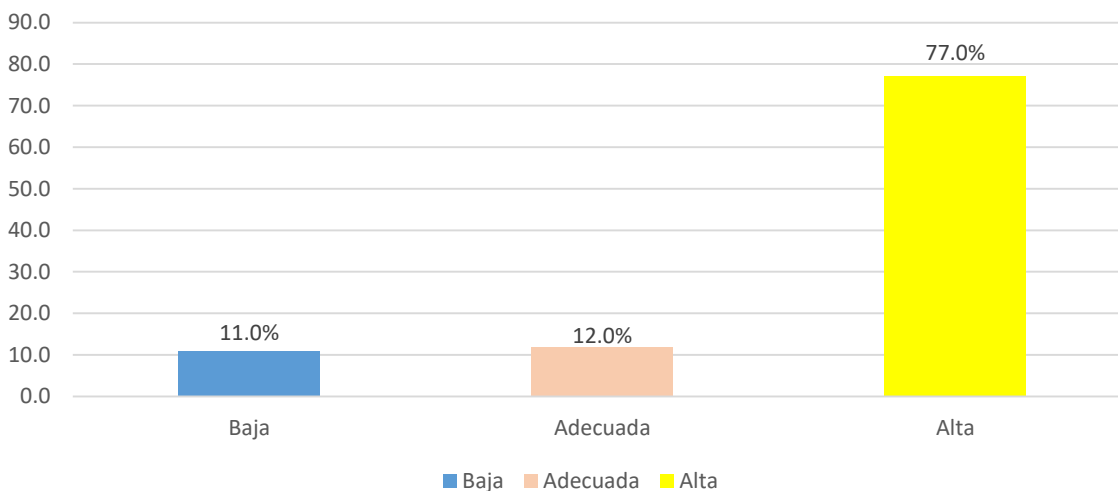
El profesional de enfermería que labora en el Hospital Antonio Lorena del Cusco, actualmente trabaja en dicho sanatorio mayor a una década en los servicios emergencia, hospitalización y consultorio, este personal tiene conocimiento de los procedimientos y tareas que deben realizar en sus horarios de trabajo, así mismo presentan habilidades, talentos y conocimientos que son idóneas para brindar soluciones efectivas y permanentes para los problemas que tengan en su trabajo.



2. DIMENSIONES DE LA VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL

GRÁFICO N°5

DIMENSIÓN INTERPERSONAL DE LOS PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL ANTONIO LORENA DE CUSCO-2021.



Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador 2021

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

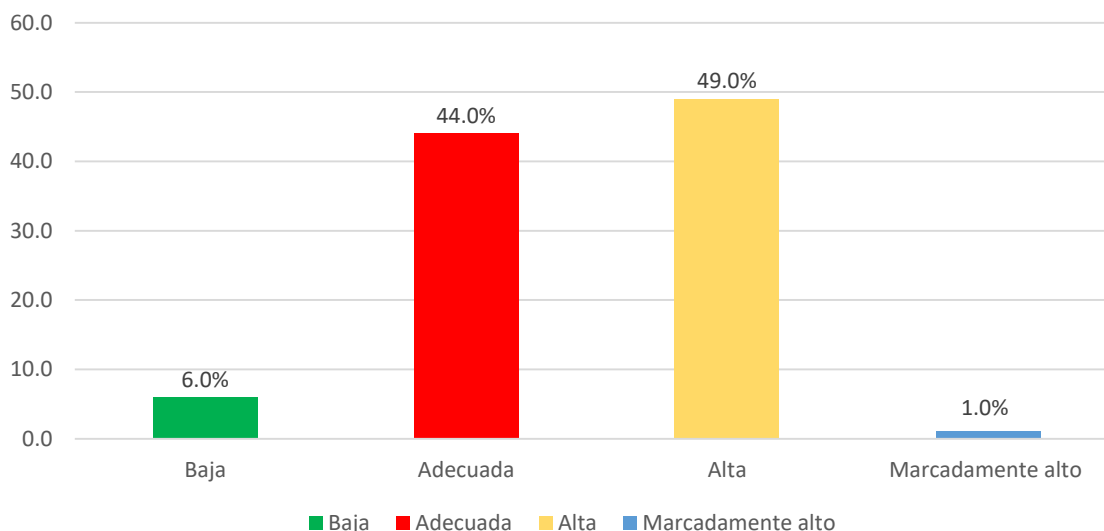
En el gráfico N° 5 se observa que el 77.0% del profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena tienen una alta inteligencia interpersonal, el 12.0% presenta una adecuada inteligencia interpersonal, seguido de un 11.0% que tiene una baja inteligencia interpersonal.

El profesional de enfermería que labora en el Hospital Antonio Lorena del Cusco, tiene una alta relación interpersonal, por tanto, cuentan actitudes empáticas, responsabilidad social y manejo de relaciones sociales en su entorno, todas estas capacidades les permite ver más allá de las palabras que se pronuncian y pueden comprender el sentido de los gestos o de las miradas de otras personas y son capaces de entenderla y de empatizar con ella. Esto les permite adaptarse al entorno y relacionarse con mayor facilidad.



GRÁFICO N°6

DIMENSIÓN INTRAPERSONAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL ANTONIO LORENA DE CUSCO-2021.



Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador 2021

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

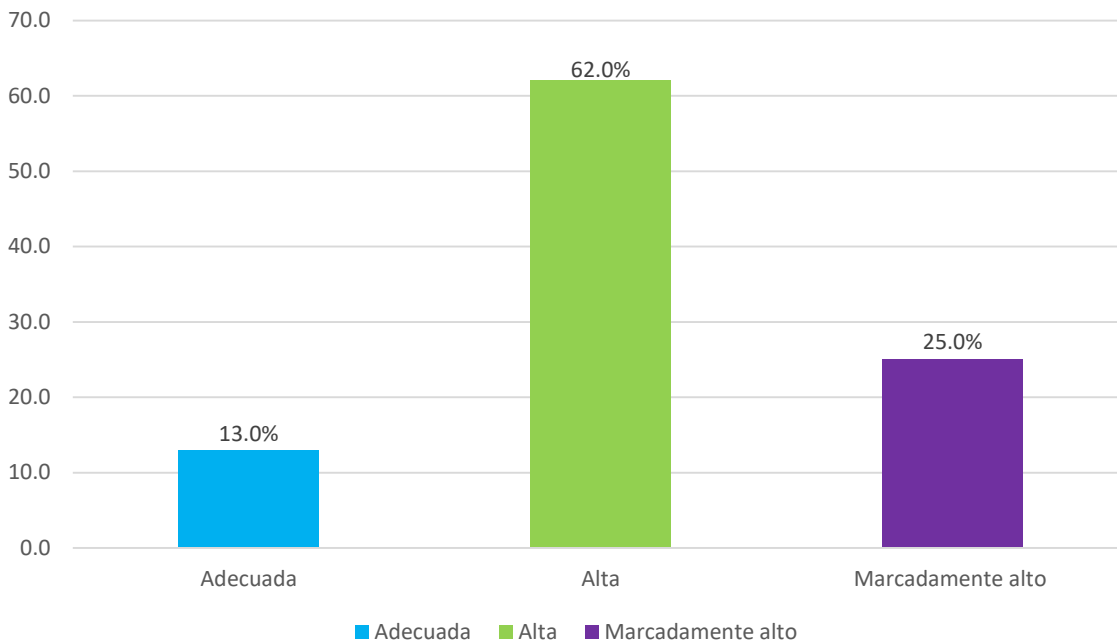
En el gráfico N° 6 se observa que el 49.0% del profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena tiene inteligencia intrapersonal, el 44.0% presenta una inteligencia intrapersonal adecuada, seguido de un 6.0% que tiene una inteligencia intrapersonal baja, y el 1.0% presenta una inteligencia emocional alta.

El profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena tiene la capacidad de ser consciente de las situaciones que atraviesan, logrando comprender e interactuar con su entorno de forma adecuada. Por tanto, el profesional de enfermería es capaz de analizar el porqué de sus pensamientos y actitudes, siendo capaces de corregir los comportamientos y acciones que no les convienen. También tienen más posibilidades de tomar elecciones acertadas a la hora de elegir qué estudios cursar o qué trabajos aceptar.



GRÁFICO N°7

DIMENSIÓN DE ADAPTABILIDAD EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL ANTONIO LORENA DE CUSCO-2021.



Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador 2021

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

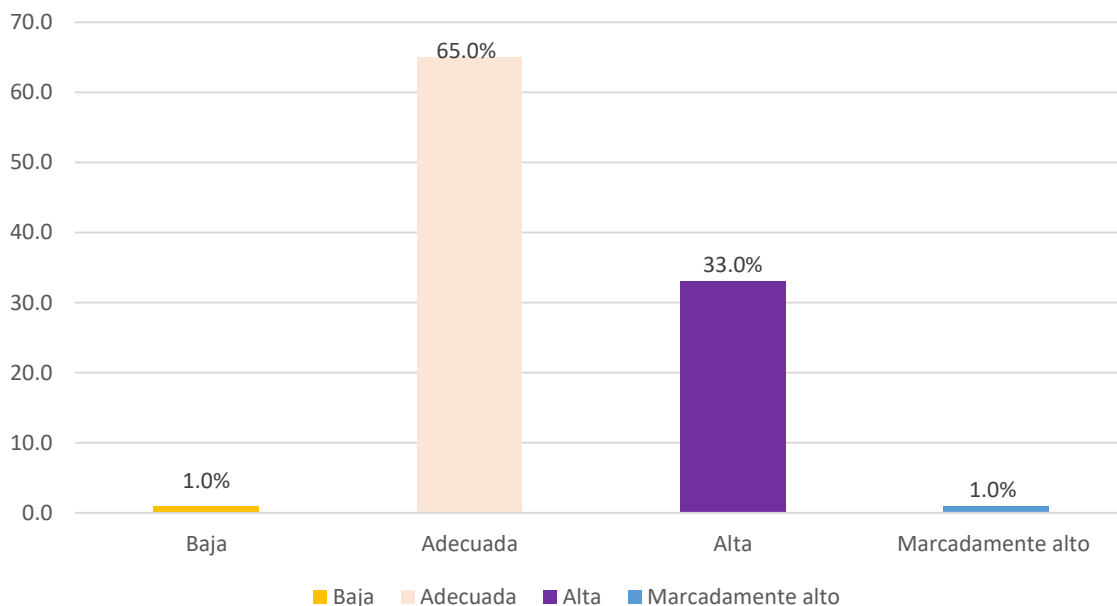
En el gráfico N° 7 se observa que el 62.0% de los profesionales de enfermería del Hospital Antonio Lorena tiene una adaptabilidad alta, el 25.0% tiene una adaptabilidad marcadamente alta, y con el menor porcentaje de 13.0% tiene una adaptabilidad.

El profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena del Cusco logra adaptarse y ser flexible de acuerdo a las necesidades de los pacientes, creando relaciones de confianza acorde a cada situación, demuestran capacidad resolutiva ante las adversidades que se presenten en su centro de trabajo. Por medio de la adaptabilidad permite que el personal de salud tenga flexibilidad, ingenio, coraje, resistencia y habilidades para resolver problemas, beneficiando al paciente.



GRÁFICO N°8

DIMENSIÓN DE MANEJO DE ESTRÉS EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL ANTONIO LORENA DE CUSCO-2021.



Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador 2021

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

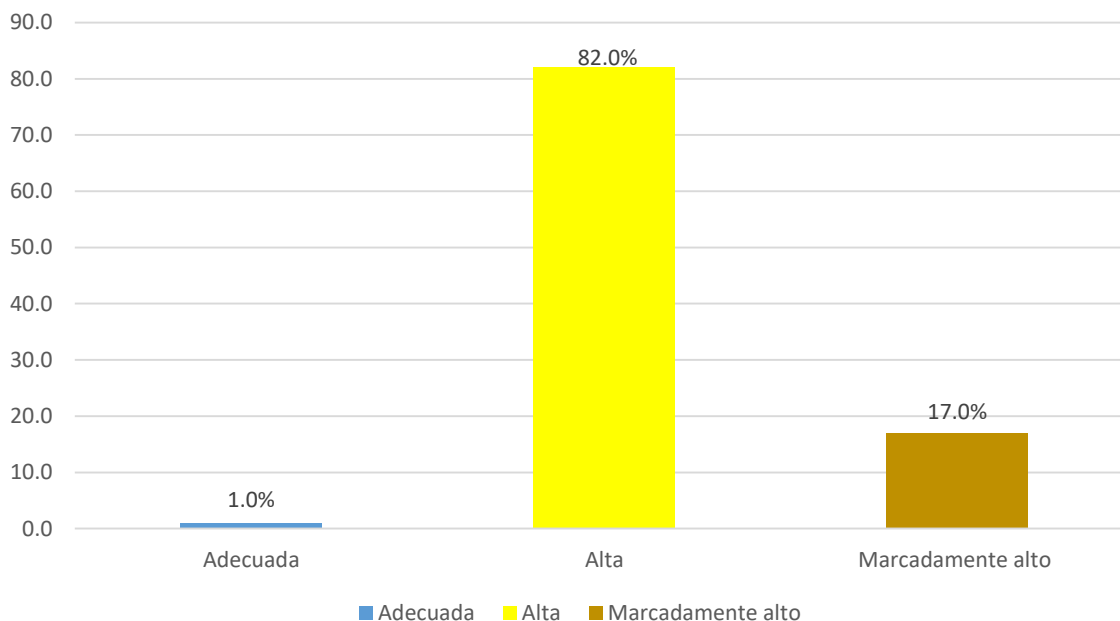
En el gráfico N°8 se observa que el 65.0% del profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena tiene un adecuado manejo de estrés, el 33.0% presenta un alto manejo de estrés, seguido del 1.0% presenta un manejo de estrés marcadamente alto, y el otro 1.0% que presenta un bajo manejo de estrés.

El estrés es un gran problema psíquico y físico, que afecta de manera global, puede provocar numerosas enfermedades y limitaciones en el personal de enfermería, siendo de vital importancia y tratarlo. Para ello es fundamental tener conocimientos sobre esta patología cada vez más común en nuestro medio, los desencadenantes, las consecuencias, métodos y técnicas para combatirlo.



GRÁFICO N°9

DIMENSIÓN DE ÁNIMO GENERAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL ANTONIO LORENA DE CUSCO-2021.



Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador 2021

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

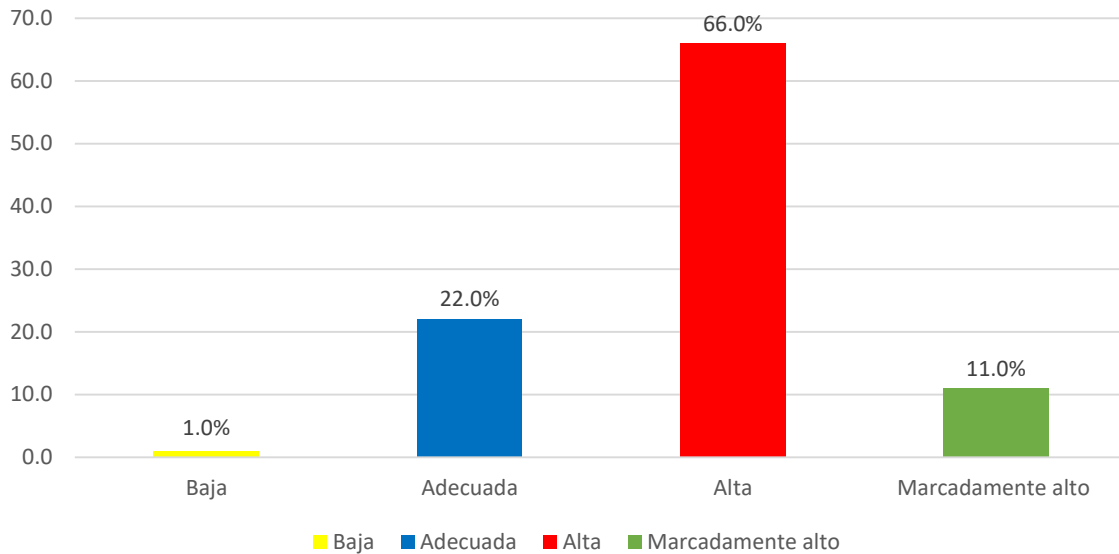
En el gráfico N°9 se observa que el 82.0% del profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena tienen un alto nivel de ánimo general, el 17.0% presenta un ánimo general marcadamente alto, el 1.0% tiene un adecuado ánimo general.

El profesional de enfermería es capaz de percibir y expresar sus emociones, maneja de forma adecuada estas mismas y su estado de ánimo, lo cual es conveniente que el profesional de enfermería no reprima sus sentimientos y los reconozca para poder trabajar serenamente y de manera profesional.



GRÁFICO N°10

DIMENSIÓN DE IMPRESIÓN POSITIVA DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL ANTONIO LORENA DE CUSCO-2021.



Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador 2021

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el gráfico N°10 se observa que el 66.0% del profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena muestra una impresión positiva alta, el 22.0% presenta una adecuada impresión positiva, seguido de un 11.0% que señala tener una impresión positiva marcadamente alto, y finalmente el 1.0% presenta impresión positiva baja.

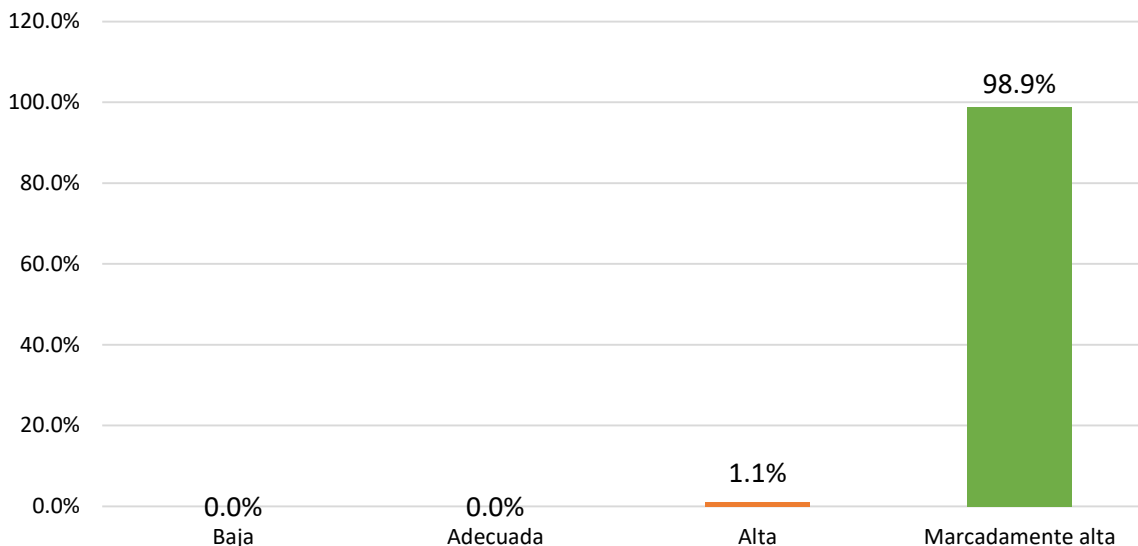
El profesional de Enfermería del Hospital Antonio Lorena del Cusco demuestra felicidad y optimismo al realizar su trabajo, generando confianza en el paciente, por medio de la impresión el profesional de enfermería permite que el paciente confié en él, permitiendo que se desenvuelva con total confianza y seguridad en el trabajo.



3. VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL

GRÁFICO N°11

EL NIVEL DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL ANTONIO LORENA DE CUSCO-2021.



Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador 2021

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el gráfico se observa que el 98.9% del profesional de enfermería del Hospital Antonio tienen una inteligencia emocional marcadamente alta, el 1.1 % tiene una inteligencia emocional alta.

Los resultados obtenidos de la investigación de Moreno, titulada **LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO MÉDICO NAVAL “SANTIAGO TÁVARA” CALLAO. 2018**, se puede confirmar que existe una semejanza con los resultados conseguidos, debido a que se tomó como niveles de inteligencia emocional, bajo, medio y optimo, el 87.9 % tiene una inteligencia emocional medio que dentro de los parámetros



establecidos para la investigación coinciden que el profesional de enfermería cuenta con una adecuada inteligencia emocional.

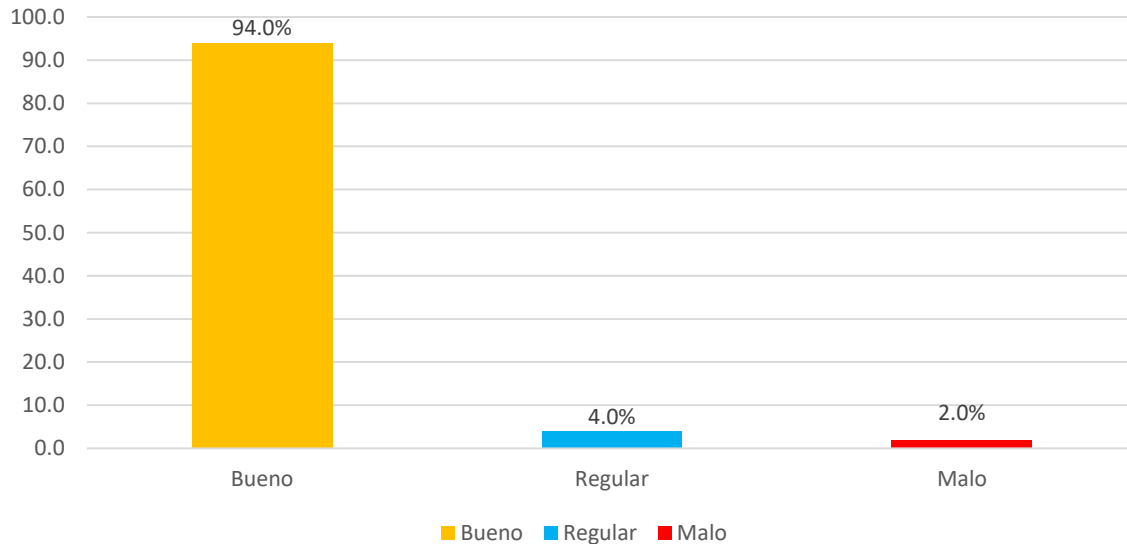
La variable inteligencia emocional en el profesional de enfermería, presenta mayor optimismo y son más sensibles a las emociones de los pacientes, obtienen una mejor relación enfermero-paciente ya que mejora la calidad de las interacciones, y mantienen mayor salud física y mental, se observa menor cansancio emocional y síntomas psicosomáticos.



4. DIMENSIONES DE DESEMPEÑO LABORAL

GRÁFICO N°12

DIMENSIÓN ACTITUDINAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL ANTONIO LORENA DE CUSCO-2021.



Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador 2021

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

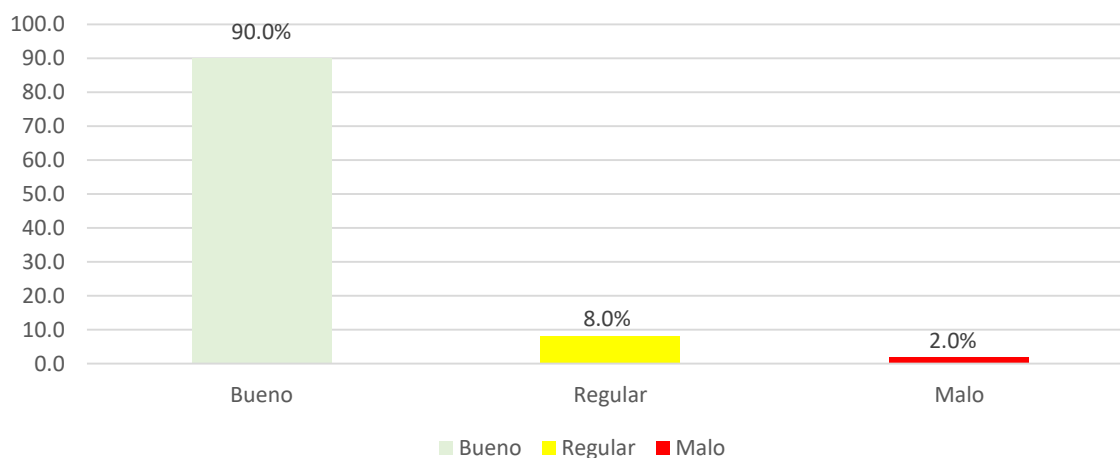
En el gráfico N°12 se observa que el 94.0% del profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena presenta una buena actitud en su desempeño laboral, el 4.0% refiere tener una regular actitud, seguido de un 2.0% que tiene una actitud mala.

El profesional de Enfermería del Hospital Antonio Lorena, tiene una actitud positiva frente a situaciones complejas, tiene iniciativa y es responsable con las tareas que se le asignan, es creativo y positivo ante situaciones adversas. Esta habilidad es fundamental para cualquier carrera, sin embargo, para él profesional de enfermería es uno de los aspectos más importantes del trabajo. Una gran enfermera tiene excelentes habilidades de comunicación, sobre todo cuando se trata de hablar y escuchar.



GRÁFICO N°13

DIMENSIÓN OPERATIVA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL ANTONIO LORENA DE CUSCO-2021.



Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador 2021

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el gráfico N° 13 se observa que el 90.0% del profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena tiene una buena operatividad en su desempeño laboral, el 8.0% es regular en su operatividad, por último el 2.0% tiene una mala operatividad en cuanto a su desempeño laboral.

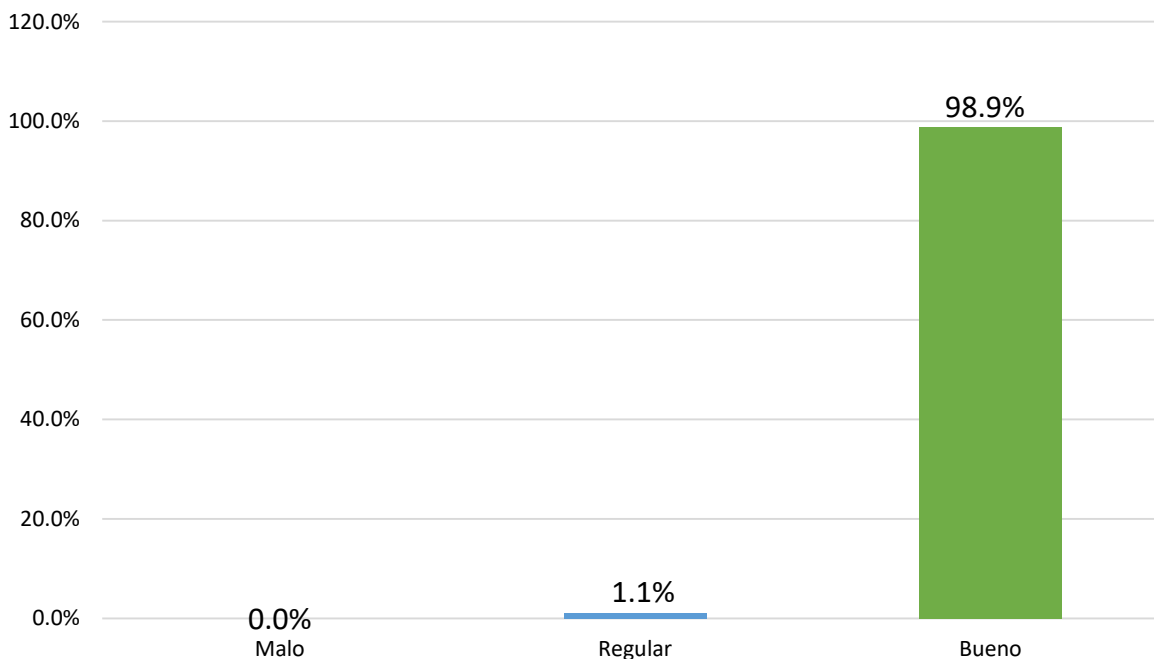
El profesional de Enfermería del Hospital Antonio Lorena, conoce y maneja su trabajo apropiadamente, respetan el trabajo de sus compañeros y ponen de su parte para concretar las metas trazadas, logran realizar trabajo en equipo, beneficiándose los pacientes. Tiene el conocimiento para cuidar y ayudar a las personas sanas o enfermas (niño, adolescente, embarazada, adulto, y adulto mayor), la familia y la comunidad, realiza sus funciones asistenciales de manera correcta, conoce los procedimientos en el servicio de urgencia, signos, síntomas y complicaciones que presente el paciente.



5. VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

GRÁFICO N°14

EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL ANTONIO LORENA DE CUSCO-2021



Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador 2021

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el gráfico se observa que el 98.9% del profesional de enfermería del Hospital Antonio tienen un desempeño laboral bueno, el 1.1 % tiene un desempeño laboral regular.

En la investigación de Ventura titulada, **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL INTERNAS/OS DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA 2017**, respecto al desempeño laboral se tuvieron resultados similares donde el 41.7 tiene un mediano desempeño laboral seguido de 27.1 % que tiene un alto nivel de desempeño laboral, en síntesis más de la mitad tiene un nivel de desempeño laboral, pertinente.



El desempeño laboral del profesional de enfermería es susceptible de mejorar por medio de una supervisión objetiva e imparcial; salarios aceptables y puntuales que repercuten sobre la productividad y calidad de la atención, incentivos económicos, mejora en la infraestructura y condiciones de trabajo que disminuyan los riesgos laborales. Se pueden lograr rápidamente mejoras considerables de la disponibilidad, la competencia, la capacidad de reacción y la productividad del profesional de enfermería.



3. RELACION DE LAS DIMENSIONES INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

TABLA N° 1

TABLA CRUZADA DE LAS DIMENSIONES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL (COMPONENTE INTERPERSONAL, INTRAPERSONAL, ADAPTABILIDAD, MANEJO DE ESTRÉS, IMPRESIÓN POSITIVA) CON LAS DIMENSIONES DESEMPEÑO LABORAL (ACTITUDINAL Y OPERATIVO) EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL ANTONIO LORENA DE CUSCO-2021.

	Componente	Desempeño Laboral		
		Correlación de Pearson	Actitudinales	Operativas
Inteligencia Emocional	Interpersonal	R	,221*	,362**
		p	0.037	0.000
	Intrapersonal	R	0.014	0.061
		p	0.895	0.570
	Adaptabilidad	R	,253*	,413**
		p	0.017	0.000
	Manejo de estrés	R	-0.078	-0.100
		p	0.465	0.349
	Animo general	R	0.160	,284**
		p	0.134	0.007
	Impresión positiva	R	0.074	0.126
		p	0.491	0.238
		N	89	89

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

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador 2021

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En la tabla se observa que el componente Interpersonal de la Inteligencia emocional, presenta relación significativa con el desempeño laboral actitudinal del 0.221 y con desempeño laboral operativo al 0.362, respecto al componente intrapersonal no se tiene relación con las dimensiones del Desempeño laboral, para el caso del componente de adaptabilidad presenta relación significativa con el desempeño laboral actitudinal del 0.253 y con desempeño laboral operativo al 0.413, el componente



manejo de estrés no se tiene relación con las dimensiones del Desempeño laboral. El componente ánimo general presenta relación significativa solo con la dimensión desempeño laboral operativo al 0.284 y finalmente la impresión positiva no se tiene relación con las dimensiones del Desempeño laboral.

En la investigación de Alex titulada, **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y BIENESTAR PSICOLOGICO EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SUR DE CHLE”, CHILE-2018**, se tuvo como resultados de las dimensiones de la variable inteligencia emocional que la dimensión interpersonal tuvo un (35%), adaptabilidad (36.1%), manejo de estrés (42.7%), así mismo la dimensión relaciones positivas con un 37 %, por tanto estos resalados permiten constatar que existe una similitud entre las dimensiones interpersonal, adaptabilidad.

En la investigación de Ventura titulada **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL INTERNAS/OS DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA 2017**, De la variable inteligencia emocional en las dimensiones: interpersonal (46.9%) intrapersonal (43,8%), adaptabilidad (39.6%), manejo de estrés (45.8%). Se puede afirmar que existe semejanza con los resultados de las dimensiones interpersonal, adaptabilidad.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede evidenciar que el profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena, las capacidades que sobresalen del personal es el componente personal, esto les permite comprender la situación en el que se encuentra el paciente, facilidad para comunicarse e interactuar, facilitando su desempeño laboral. Por otro lado, está el componente adaptabilidad, a través de ellos puede tener respuestas adecuadas de acuerdo a las necesidades que el paciente



requiera, esto podrá generar una unión, confianza entre paciente y enfermero (a). Para el caso de ánimo general el profesional de enfermería cuenta con el uniforme adecuado, es empático y carismático cuando un paciente o usuario llega a las instalaciones, generando un ambiente familiar en el Hospital Antonio Lorena.



TABLA N° 2

CORRELACIÓN DE LA VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

Inteligencia Emocional	Desempeño Laboral				Total	
	Regular		Bueno		f	%
	f	%	f	%		
Alta	0	0.0%	1	1.1%	1	1.1%
Marcadamente alta	1	1.1%	87	97.8%	88	98.9%
Total	1	1.1%	88	98.9%	89	100.0%

Correlación de Pearson = 0.287 *p = 0.006*

Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador 2021

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En la tabla se observa que casi la totalidad del profesional de enfermería del Hospital Antonio Lorena el 97.8% que presenta una inteligencia emocional marcadamente alta presenta un desempeño laboral bueno.

Al 95% de confiabilidad mediante la correlación de Pearson donde $p = 0.000 < 0.05$, se rechaza H_0 y se acepta H_a , es decir que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco-2021.

En la investigación de Mantilla titulada **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERAS(OS) DE LA CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS AREQUIPA, 2020**. Existe similitud con los resultados obtenidos, ya que su prueba de hipótesis demuestra un valor de $P=0,039$ ($P<0.05$), evidenciando que existe una relación entre las variables.



La relación que se muestra entre la variable inteligencia emocional y desempeño laboral, verifica que la variable independiente permite a los enfermeros poder identificar las situaciones que se encuentran el paciente para proceder, y brindarle la atención correspondiente, teniendo un desempeño laboral adecuado.



CONCLUSIONES

- Las características sociodemográficas marcadas en los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco-2021 se caracterizan por ser en su mayoría población de sexo femenino representada por el 94.4%, así mismo las edades más frecuentes en el profesional de enfermería oscila entre 31 a 40 años de edad, representando el 70.8% del total, el 70.8% del profesional de enfermería tiene dicha carrera como segunda especialidad, el 48.3% tiene experiencia laboral mayor de 10 años.
- Sobre el nivel de la inteligencia emocional de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco-2021, se concluye que el 98.9% presenta una inteligencia emocional marcadamente alta, mostrando un desarrollo de manejo emocional considerablemente alto frente a los retos enmarcados en su profesión.
- Respecto al desempeño laboral en los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco-2021 el 98.9% del profesional de enfermería tienen un desempeño laboral bueno expresado en la interacción con pacientes y compañeros de trabajo, demostrando un buen rendimiento profesional.
- Se concluye con que la relación del componente Interpersonal de la Inteligencia emocional con el desempeño laboral actitudinal y desempeño laboral operativo es significativa representando un 22.1% y 36.2% respectivamente, por otro lado el componente intrapersonal no presenta relación con las dimensiones del desempeño laboral al igual que el componente manejo de estrés, respecto al



componente de adaptabilidad también presenta una relación significativa con el desempeño laboral actitudinal y desempeño laboral operativo en un 25.3% y 41.3% correspondientemente, el componente animo general presenta relación significativa del 28.4% solo con la dimensión desempeño laboral operativo, y finalmente respecto al componente impresión positiva, no presenta relación con las dimensiones del desempeño laboral.



SUGERENCIAS

AL HOSPITAL ANTONIO LORENA DEL CUSCO: DIRECCION GENERAL

- A la Dirección general del Hospital Antonio Lorena del Cusco, elaborar un plan de estudio que permita reforzar a la inteligencia emocional al momento de ingresar al hospital, con la finalidad de desarrollar destrezas y habilidades.
- Se sugiere evaluar la inteligencia emocional en todas las áreas del Hospital Antonio Lorena del Cusco, puesto que esto influye y a veces determina el desempeño profesional.
- Se sugiere capacitar específicamente al profesional de enfermería en el fortalecimiento de la inteligencia emocional, sobre todo en aquellos profesionales en enfermería que están comenzando a prestar sus servicios y los que tienen menos de cuatro años de experiencia en el sector salud, de esta manera se lograra mejorar el desempeño laboral en su centro de trabajo.

A LA JEFATURA DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA DEL CUSCO

- A la jefatura, programar talleres sobre el desarrollo de la inteligencia emocional en las instituciones de salud, de esta manera se prepara al personal de salud, mejorando su adaptabilidad al trabajo.
- Se sugiere la implementación de programas de fortalecimiento en inteligencia emocional para los profesionales en enfermería que están iniciando a brindar sus servicios, y también para los que ya tienen experiencia en dicho rubro.
- Se sugiere al jefe de Enfermería aplicar evaluaciones periódicas para conocer el estado emocional del profesional de enfermería



A LAS INSTITUCIONES FORMADORAS DE SALUD

- Implementar programas especializados en inteligencia emocional para el mejoramiento del desempeño de la labor profesional en los enfermeros y enfermeras del Hospital Antonio Lorena del Cusco.



BIBLIOGRAFÍA

1. Revista Electrónica De Portales Médico, inteligencia emocional aplicada a enfermería [internet]. Perú, 2013 [citado 9 de mayo del 2021]. Disponible en: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/inteligencia-emocional-enfermeria/>.
2. Repositorio Institucional De La Universidad Alicante, implicación emocional en la práctica de la enfermería [internet]. España, 2000 [citado 9 de mayo del 2021]. Disponible en: <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/5120>.
3. Revista electrónica de Aragón Valley, estrés y riesgo psicosociales en la nueva campaña de la UE-OSHA sobre lugares de trabajo saludables 2014-2015 [internet]. Europa, 2014 [citado 9 de mayo del 2021]. Disponible en: <http://www.aragonvalley.com/en/stress-psychosocial-risks-2014-15-eu-osha-healthy-workplaces-campaign/>.
4. Info capital humano, 70% de trabajadores peruanos sufren de estrés laboral [internet]. Perú, 2018 [citado 9 de mayo del 2021]. Disponible en: <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral-2/>.
5. National library of medicine, El impacto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral durante la crisis del COVID-19 [internet]. Arabia, 2020 [citado 10 de mayo del 2021]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33061691/>
6. Vique M, et al. la inteligencia emocional y la satisfacción laboral: un análisis en el personal de enfermería, Colombia, 2020. [internet]. [citado 07 de octubre del 2021]. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/>
7. Medisur, inteligencia emocional y bienestar psicológico en profesionales de enfermería del sur de Chile [internet]. Chile, 2018 [citado 9 de mayo del 2021] disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v16n2/ms09216.pdf>.
8. Moreno N. La inteligencia emocional y el desempeño laboral del profesional de enfermería del Centro Médico Naval “Santiago Távara” [internet]. Perú, 2018 [citado el 12 de octubre del 2021]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23351/Moreno_HN.pdf?sequence=1&.



9. Ventura L. la Inteligencia Emocional y el Desempeño laboral internos de enfermería del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza Arequipa [internet]. Perú, 2017 [citado el 7 de octubre del 2021]. Disponible en:<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6472/ENvehalm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. Mantilla E. Inteligencia emocional y el desempeño laboral en enfermera(os) de la clínica San Juan de Dios de Arequipa [internet]. Perú, 2020 [citado el 9 de junio del 2021]. Disponible en:
http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12857/ENmacaey_vap_aap.pdf?sequence=1&isAllowed=y
11. Repositorio Digital, Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en la sede administrativa de la red de salud San Jerónimo Cusco Sur-2019 [internet]. Perú, 2019 [citado 9 de junio del 2021]. Disponible en: <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/2817>.
12. Repositorio Digital Institucional, Efecto del Estrés Laboral en el Desempeño Laboral del Personal Asistencial de Enfermería del Hospital Regional del Cusco, 2020 [internet]. Perú, 2020 [citado 9 de junio del 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57618>.
13. Banda N y Delgado M, la inteligencia emocional y rendimiento académico en los estudiantes de la escuela profesional de enfermería Unsaac, 2019 [internet] [citado el 7 de octubre del 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/5945>.
14. Goleman D, (1995), inteligencia emocional [internet] EE. UU, 1995 [citado el 9 de junio del 2021]. Disponible en: <http://editorialkairos.com/catalogo/inteligencia-emocional>.
15. Cooper R. Y Sawaf A, (2007) "Inteligencia emocional aplicada al liderazgo y las organizaciones". 1ra ed. Colombia: Editorial Norma.
16. Aradilla A, (2013) inteligencia emocional y variables en enfermería [internet]. España, 2013 [citado el 20 de junio del 2021]. Disponible en: <https://www.tdx.cat/handle/10803/119774#page=1>.
17. Gabel, R (2005). "Inteligencia Emocional: Perspectivas y aplicaciones ocupacionales". Perú: Universidad UNAS.



18. López, O. (2008) "La Inteligencia emocional y las estrategias de aprendizaje como predictores del rendimiento académico en estudiantes universitarios" Tesis para optar el grado de Magister de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
19. Oberst Ursula (2012) Inteligencia Emocional en psicología clínica y en psicoterapia y Revista de Psicoterapia, Vol. 15, Nº. 60, 2004 Universitat Ramon Llull, Barcelona.
20. Valdivia, E. (2004) "Guía para la evaluación, diagnóstico e interpretación del inventario de inteligencia emocional de Bar-On ICE" Facultad de Psicología, relaciones industriales y ciencias de la comunicación. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa.
21. Martínez, M. Chamorro, E. Historia de la Enfermería. 3era edición. cap. 1. p. 4. España. 2011.
22. Juárez-Rodríguez, P. García-Campos, M. La importancia de los cuidados de enfermería. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc 2009; 17 (2): 109-111. México.
23. BarOn, R. (1997). Development of the BarOn EQ-I: A measure of emotional and social intelligence. 105th Annual Convention of the American Psychological Association in Chicago.
24. Scielo: revista venezolana de gerencia, ética empresarial y el desempeño laboral en organizaciones de alta tecnología [internet]. Venezuela, 2008 [citado el 11 de junio del 2021]. Disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1315-99842008000300006&script=sci_arttext.
25. Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. Colombia: Mc Graw Hill.
26. Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos. Colombia: Mc Graw Hill.
27. Bohlander, G.; Snell, S.; Sherman, A. (2001). Administración de recursos humanos Económico administrativo. México: International Thomson Editores.
28. Scielo: artículo de revisión, El Desempeño de los Profesionales de Enfermería [internet]. Cuba, 2016 [citado el 11 de junio del 2021]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v32n1/enf10116.pdf>.



ANEXOS



A. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en profesionales de enfermería que laboran en los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena de Cusco 2021?	Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco-2021.	La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco-2021.	Variable Independiente: Inteligencia emocional Variable Dependiente: Desempeño laboral	Alcance Correlacional. Diseño: No experimental. Población: 116 Trabajadores Muestra: - Tamaño: 89 trabajadores
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Técnicas e instrumentos de recojo de datos Técnica de encuesta: cuestionario TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS Distribución Chi cuadrado, estadística descriptiva, con el apoyo del SPSS V25
¿Cuáles son las características sociodemográficas de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco-2021?	Conocer las características sociodemográficas de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco-2021.	H1: Las características sociodemográficas de los profesionales de enfermería se relacionan significativamente con la inteligencia emocional y el desempeño laboral.		
¿Cuál es el nivel de la inteligencia emocional de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco-2021?	Determinar el nivel de la inteligencia emocional de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco-2021.	H2: • Los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco por lo general tienen un óptimo nivel inteligencia emocional .		
¿Cómo es desempeño laboral en los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco-2021?	Describir el desempeño laboral en los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco-2021.	H3 • Los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco por lo general tienen un adecuado desempeño laboral.		



<p>¿Cuál es la relación de las dimensiones de inteligencia emocional (componente interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, impresión positiva) con las dimensiones desempeño laboral (actitudinal y operativo) en profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco-2021?</p>	<p>•Establecer la relación de las dimensiones de inteligencia emocional (componente interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, impresión positiva) con las dimensiones desempeño laboral (actitudinal y operativo) en profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco-2021.</p>	<p>H4: Las dimensiones de inteligencia emocional (componente interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, impresión positiva) se relacionan significativamente con las dimensiones de desempeño laboral (actitudinal y operativo) en profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena de Cusco-2021.</p>		
---	--	---	--	--



B. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ANEXO 1

INVENTARIO EMOCIONAL DE Bar-On ICE

Adaptado por Nelly Ugarriza y Liz P. del Aguila²⁹

Edad:

- 20 a 30 años
- 31 a 40 años
- 41 a 50 años
- 51 años a más

Sexo:

- Varón
- Mujer

Grados y títulos:

- Bachiller en enfermería
- Licenciado en enfermería
- Segunda especialidad

Años de experiencia:

- Menor a 1 año
- 1 - 4 años
- 5 - 10 años
- Mayor de 10 años

INSTRUCCIONES

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

1. Muy rara vez
2. Rara vez
3. A menudo
4. Muy a menudo

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas **LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES**. Elige una, y sólo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

24.	Intento no herir los sentimientos de las personas.				
-----	--	--	--	--	--

²⁹ Repositorio UNSA; programa para mejorar la inteligencia emocional de estudiantes de secundaria [internet]. Perú, 2018 [citado el 20 de junio del 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8657/PSMvemaam.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Pdf



		Muy rara vez	Rara vez	A menud o	Muy a menud o
		1	2	3	4
1.	Me gusta divertirme.				
2.	Soy muy bueno (a) para comprender cómo la gente se siente.				
3.	Puedo mantener la calma cuando estoy molesto.				
4.	Soy feliz.				
5.	Me importa lo que les sucede a las personas.				
6.	Me es difícil controlar mi cólera.				
7.	Es fácil decirle a la gente cómo me siento.				
8.	Me gustan todas las personas que conozco.				
9.	Me siento seguro (a) de mí mismo (a).				
10.	Sé cómo se sienten las personas.				
11.	Sé cómo mantenerme tranquilo (a).				
12.	Intento usar diferentes formas de responder las preguntas difíciles.				
13.	Pienso que las cosas que hago salen bien.				
14.	Soy capaz de respetar a los demás.				
15.	Me molesto demasiado de cualquier cosa.				
16.	Es fácil para mí comprender las cosas nuevas.				
17.	Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.				
18.	Pienso bien de todas las personas.				
19.	Espero lo mejor.				
20.	Tener amigos es importante.				
21.	Peleo con la gente.				
22.	Puedo comprender preguntas difíciles.				
23.	Me agrada sonreír.				
25.	No me doy por vencido (a) ante un problema hasta que lo resuelvo.				
26.	Tengo mal genio.				
27.	Nada me molesta.				
28.	Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.				
29.	Sé que las cosas saldrán bien.				



30.	Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.				
31.	Puedo fácilmente describir mis sentimientos.				
32.	Sé cómo divertirme.				
33.	Debo decir siempre la verdad.				
34.	Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.				
35.	Me molesto fácilmente.				
36.	Me agrada hacer cosas para los demás.				
37.	No me siento muy feliz.				
38.	Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas.				
39.	Demoro en molestarme.				
40.	Me siento bien conmigo mismo (a).				
41.	Hago amigos fácilmente.				
42.	Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.				
43.	Para mí es fácil decirles a las personas cómo me siento.				
44.	Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.				
45.	Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.				
46.	Cuando estoy molesto (a) con alguien, me siento molesto (a) por mucho tiempo.				
47.	Me siento feliz con la clase de persona que soy.				
48.	Soy bueno (a) resolviendo problemas.				
49.	Par mí es difícil esperar mi turno.				
50.	Me divierte las cosas que hago.				
51.	Me agradan mis amigos.				
52.	No tengo días malos.				
53.	Me es difícil decirles a los demás mis sentimientos.				
54.	Me fastidio fácilmente.				
55.	Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.				
56.	Me gusta mi cuerpo.				



57.	Aun cuando las cosas sean difíciles, no me doy por vencido.				
58.	Cuando me molesto actúo sin pensar.				
59.	Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.				
60.	Me gusta la forma como me veo.				



ANEXO 2

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

INTRODUCCION: A continuación, se presenta una serie de enunciados, seguido de una columna de cinco categorías.³⁰

Siempre (S)

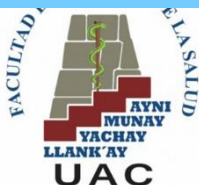
A veces (A)

Nunca(N)

Marque usted con una (x) según considere oportuno en relación a su servicio.

N°	Enunciado	S	A	N
		1	2	3
1.	Realizo un buen trabajo			
2.	Trato bien a los pacientes			
3.	Tengo amplio conocimiento del puesto.			
4.	La calidad de mi trabajo es excepcional.			
5.	Llego a la hora.			
6.	Soy tolerante a las situaciones difíciles.			
7.	Inicio mis labores prontamente.			
8.	Tengo un alto grado de rendimiento.			
9.	Tengo habilidad de motivar a otros.			
10.	Tomo decisiones apropiadas y rápidas.			
11.	Tengo capacidad para tomar responsabilidades.			
12.	Tengo la capacidad para desarrollar ideas en mejora de mi trabajo.			
13.	Trabajo en equipo.			
14.	Poseo un espíritu de superación.			
15.	Demuestro interés en mi trabajo.			
16.	Asisto frecuentemente a las capacitaciones brindadas en el servicio.			
17.	Tengo pleno conocimiento de las fases de mi trabajo.			
18.	Me adapto con facilidad a los diversos sistemas de trabajo.			
19.	Respeto la estructura organizativa dentro del servicio.			
20.	Reconozco las necesidades dentro del servicio.			

³⁰ CYBERTESIS repositorio de tesis digitales, calidad de las relaciones interpersonales y su relación con el nivel de desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de emergencias adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia [internet]. Peru, 2015. [citado el 21 de julio del 2021]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/>



ANEXO 3

AUTORIZACION

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CUSCO, 26 de agosto del 2021.

DOCTOR: ABEL PAUCARMAYTA TACURI

DIRECTOR EJECUTIVO DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA DEL CUSCO.

ASUNTO: Yo, **Carlos Conza Miranda Bachiller** de la escuela profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Andina del Cusco, estoy desarrollando una investigación denominada: **“INTELIGENCIA EMOCIONAL RELACIONADA AL DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA, CUSCO-2021”** Con el objetivo de:

- Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Antonio Lorena., **por lo que solicito su autorización en la participación de la presente investigación**, es importante indicarle que todo lo que se recoja como información será únicamente utilizada como dato estadístico para el análisis de los resultados y se guardará confiabilidad de la información brindada.

Muchas gracias por su comprensión y participación en este estudio.

Atentamente.