

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL



TESIS

**INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE
LOS SERVICIOS GENERALES DEL HOSPITAL III DANIEL
ALCIDES CARRIÓN CONSIDERANDO LA PANDEMIA DEL COVID
19 - TACNA, 2020**

PRESENTADA POR:

Bach. PAMELA LILIAN MIRANDA LAQUITA

ASESOR:

Dr. PEDRO LORENZO HERBERT RIVEROS VALDERRAMA

Para optar el título profesional de

INGENIERO COMERCIAL

TACNA – PERÚ

2020

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo **PAMELA LILIAN MIRANDA LAQUITA**, en calidad de: Egresado de la Escuela Profesional de **Ingeniería Comercial** de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI **71231006** Soy autor de la tesis titulada: **“INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE LOS SERVICIOS GENERALES DEL HOSPITAL III DANIEL ALCIDES CARRIÓN CONSIDERANDO LA PANDEMIA DEL COVID 19 - TACNA, 2020”** , teniendo como asesor al **Dr. PEDRO LORENZO HERBERT RIVEROS VALDERRAMA**.

DECLARO BAJO JURAMENTO:

- Ser el único autor del texto entregado para obtener el **Título profesional de Ingeniera Comercial Con mención en Ingeniería Comercial**, y que tal texto no ha sido plagiado, ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual, como tal no atento contra derecho de terceros.
- Declaro, que la tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor (a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente, asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas

pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o trabajo de investigación.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Tacna, 12 de Octubre del 2023



Bach. PAMELA LILIAN MIRANDA LAQUITA

DNI: 71231006

DEDICATORIA

A mis queridos padres Marcial y Lilian, mis abuelitos; en especial a mi abuelito Walter que en paz descansa quien me alentó hasta el último día de mi sustentación, gracias a ellos que me apoyaron durante toda mi formación personal y estudiantil, ayudando a levantarme y no rendirme para seguir luchando por mis objetivos. A mis tías Laura y Alina, siempre me apoyaron y me enseñaron a persistir por alcanzar mis metas a pesar de las adversidades y por su gran apoyo en mis encuestas. A mis mejores amigas que siempre estarán apoyándome a pesar de la distancia.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por darme la oportunidad de dar un paso más en mi vida profesional y lograr un escalón más en mi Carrera Profesional. A mi madre y padre que se sacrificaron para que me logre profesionalmente. A la Universidad Privada de Tacna, por abrirme sus puertas de enseñanza con profesores calificados y llenos de conocimientos. A mi asesor de investigación Dr. Pedro Riveros, por su asesoramiento continuo, conocimiento, predisposición y ánimo para la realización de la presente investigación. A la Dra. Eloyna, Ing. Victor y al Ing. Rene por sus amplios conocimientos y a los jurados por el apoyo durante la investigación.

INDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCION	1
CAPITULO I.....	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA	2
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA	5
1.2.1. Problema Principal	5
1.2.2. Problemas Específicos	5
1.3. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.3.1. Justificación Teórica	6
1.3.2. Justificación Metodológica	6
1.3.3. Justificación Práctica.....	6
1.4. OBJETIVOS.....	7
1.4.1. Objetivo General	7
1.4.2. Objetivos Específicos.....	8
CAPÍTULO II	9
MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION	9
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	9
2.1.2. Antecedentes Nacionales	13

2.1.3.	Antecedentes Locales.....	16
2.2.	BASES TEORICAS	17
2.2.1.	INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	17
2.2.2.	DESEMPEÑO LABORAL.....	32
2.2.3.	EL COVID-19	38
2.3.	DEFINICION DE CONCEPTOS	48
CAPITULO III.....		49
METODOLOGÍA		49
3.1.	HIPÓTESIS	49
3.1.1.	Hipótesis General	49
3.1.2.	Hipótesis Específicas	49
3.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	50
3.3.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	50
3.4.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	50
3.5.	VARIABLES E INDICADORES	51
3.5.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE.....	51
3.5.1.1.	Denominación de Variable.....	51
3.5.1.2.	Indicadores	51
3.5.1.3.	Operacionalización de Variables.....	51
3.5.2.	VARIABLE DEPENDIENTE	52
3.5.2.1.	Denominación de Variable.....	52
3.5.2.2.	Indicadores	52

3.5.2.3. Operacionalización de Variables	52
3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	53
3.6.1. Población.....	53
3.6.2. Muestra.....	53
3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	53
3.8. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	54
CAPITULO IV.....	55
RESULTADOS.....	55
4.1. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS	55
4.1.1. Aplicación de coeficiente de Alfa de Crombach.....	55
4.1.1.1. Variable 1: Inteligencia Emocional	55
4.1.1.2. Variable 2: Desempeño Laboral.....	56
4.1.2. Relación variable, indicadores e ítems.....	56
4.1.3. Escala de valoración de las variables	57
4.2. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO	59
4.2.1. Resultados de la Variable Inteligencia Emocional.....	59
4.2.1.1. Análisis por dimensión	59
4.2.1.2. Análisis General	64
4.2.2. Resultados de la Variable Desempeño Laboral	65
4.2.2.1. Análisis por dimensión.....	65
4.2.2.2. Análisis general	68
4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	69

4.3.1. Verificación de hipótesis Específicas.....	70
4.3.1.1. Verificación de primera hipótesis específica.....	70
4.3.1.2. Verificación de segunda hipótesis específica.....	72
4.3.1.3. Verificación de tercera hipótesis específica	74
4.3.1.4. Verificación de cuarta hipótesis específica	76
4.3.1.5. Verificación de quinta hipótesis específica	78
4.3.2. Verificación de Hipótesis General	80
4.4. MÉTODO CIENTÍFICO.....	82
CONCLUSIONES	84
SUGERENCIAS	86
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	89
APENDICE.....	94

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable Inteligencia Emocional.....	51
Tabla 2 Operacionalización de la variable Desempeño Laboral.....	52
Tabla 3 Criterios de interpretación del coeficiente de alfa de Cronbach	55
Tabla 4 Alfa de Cronbach para la variable Inteligencia Emocional	55
Tabla 5 Alfa de Cronbach para la variable Desempeño Laboral	56
Tabla 6 Relación entre las dimensiones y los ítems, de la variable Inteligencia Emocional	56
Tabla 7 Relación entre las dimensiones y los ítems de la variable Desempeño Laboral	57
Tabla 8 Escala de valoración para la variable "Inteligencia Emocional"	58
Tabla 9 Escala de valoración para la variable "Desempeño Laboral"	58
Tabla 10 Nivel de Autoconciencia del personal de enfermería del Hospital III Daniel Alcides Carrión	59
Tabla 11 Nivel de Autorregulación del personal de enfermería del Hospital III Daniel Alcides Carrión.....	60
Tabla 12 Nivel de Automotivación del personal de enfermería del Hospital III Daniel Alcides Carrión.....	61
Tabla 13 Nivel de Empatía del personal de enfermería del Hospital III Daniel Alcides Carrión	62
Tabla 14 Nivel de Habilidades Sociales del personal de enfermería del Hospital III Daniel Alcides Carrión.....	63

Tabla 15 Nivel de la variable Inteligencia Emocional del personal de enfermería del Hospital III Daniel Alcides Carrión	64
Tabla 16 Nivel de Dimensiones Actitudinales del personal de enfermería del Hospital III Daniel Alcides Carrión	65
Tabla 17 Nivel de Dimensiones Operativas del personal de enfermería del Hospital III Daniel Alcides Carrión.....	66
Tabla 18 Nivel de Clima Organizacional del personal de enfermería del Hospital III Daniel Alcides Carrión.....	67
Tabla 19 Nivel de la variable Desempeño Laboral del personal de enfermería del Hospital III Daniel Alcides Carrión	68
Tabla 20 Información de ajuste de los modelos de la dimensión Autoconciencia vs desempeño laboral.....	71
Tabla 21 Bondad de ajuste	71
Tabla 22 Pseudo R cuadrado	71
Tabla 23 Estimaciones de parámetro dimensión Autoconciencia vs desempeño laboral.....	71
Tabla 24 Información de ajuste de los modelos de los modelos de la dimensión Autorregulación vs desempeño laboral.....	73
Tabla 25 Bondad de ajuste	73
Tabla 26 Pseudo R cuadrado	73
Tabla 27 Estimaciones de parámetro dimensión Autorregulación vs desempeño laboral.....	73
Tabla 28 Información de ajuste de los modelos de la dimensión Automotivación vs desempeño laboral.....	75
Tabla 29 Bondad de ajuste	75

Tabla 30 Pseudo R cuadrado	75
Tabla 31 Estimaciones de parámetro dimensión Automotivación vs desempeño laboral.....	76
Tabla 32 Información de ajuste de los modelos de la dimensión Automotivación vs desempeño laboral.....	77
Tabla 33 Bondad de ajuste	77
Tabla 34 Pseudo R cuadrado	77
Tabla 35 Estimaciones de parámetro dimensión Empatía vs desempeño laboral.....	78
Tabla 36 Información de ajuste de los modelos de la dimensión Habilidades Sociales vs desempeño laboral	79
Tabla 37 Bondad de ajuste	79
Tabla 38 Pseudo R cuadrado	80
Tabla 39 Estimaciones de parámetro dimensión Habilidades Sociales vs desempeño laboral.....	80
Tabla 40 Información de ajuste de los modelos de las variables Inteligencia Emocional vs desempeño laboral.....	81
Tabla 41 Bondad de ajuste	81
Tabla 42 Pseudo R cuadrado	82
Tabla 43 Estimaciones de parámetro de la variable Inteligencia Emocional vs desempeño laboral.....	82

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Estadística global por meses Covid-19 hasta el mes de Agosto 2020.....	39
Figura 2 TOP – 10 países con más Afectados al Mes de Setiembre del 2020.....	39
Figura 3 TOP – 10 países con más Afectados al Mes de Setiembre del 2020.....	40
Figura 4 TOP – Gráficos de los países más afectados a nivel mundial	41
Figura 5 Casos Confirmados en el Departamento de Tacna	42
Figura 6 Situación del Covid-19 a nivel Nacional al 26/08/2020.....	42
Figura 7 Situación del Covid-19 al 18 de Julio del 2020.....	43
Figura 8 Número de casos descartados, sospechosos y confirmados de COVID-19 por día de atención. Al 31-03-2020	43
Figura 9 Número de casos descartados, sospechosos y confirmados de COVID-19 por PCR Y PR según distrito, Región Tacna. Al 16-04-2020	44
Figura 10 Curva epidémica de casos POSITIVOS de COVID-19 por PCR y PR Según día de atención, departamento Tacna	44
Figura 11 Casos positivos de COVID-19 por PCR y PR según distrito de residencia	45
Figura 12 Estadística de Médicos Infectados con Covid-19.....	45
Figura 13 Casos Estadísticos por regiones actualizado al mes de Junio 2020.....	46
Figura 14 Casos Estadísticos de Personal de Salud contagiados por covid-19 a nivel Mundial al mes de Junio 2020	46
Figura 15 Casos Estadísticos de Personal de Salud contagiados por covid-19 a nivel Mundial hasta el 23 de Setiembre del 2020	47
Figura 16 Análisis de la Dimensión Autoconciencia.....	60
Figura 17 Análisis de la Dimensión Autorregulación.....	61
Figura 18 Análisis de la Dimensión Automotivación.....	62

Figura 19 Análisis de la Dimensión Empatía.....	63
Figura 20 Análisis de la Dimensión Habilidades Sociales	64
Figura 21 Análisis de la Variable Inteligencia Emocional	65
Figura 22 Análisis de la Dimensión Actitudinal.....	66
Figura 23 Análisis de la Dimensión Operativa	67
Figura 24 Análisis de la Dimensión Clima Organizacional.....	68
Figura 25 Análisis de la Variable Desempeño Laboral	69

RESUMEN

La presente investigación tiene el objetivo principal de determinar la influencia de la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del covid.19, 2020. Para ello, se realizó una investigación con un diseño descriptivo, con regresión logística ordinal, la muestra estuvo compuesta por 100 personas que conforman al Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión; el cual el instrumento para ambas variables fue un cuestionario con 22 ítems para la Variable Inteligencia Emocional y 16 ítems para la Variable Desempeño Laboral.

Con respecto a las conclusiones, con una significancia asintótica de $0.000 < 0.05$, se comprobó que la Inteligencia Emocional influye significativamente en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión; por tanto se necesita trabajar constantemente en todas sus dimensiones paralelamente frente a la situación actual.

Palabras clave: Inteligencia emocional, desempeño laboral, clima organizacional

ABSTRACT

The main objective of this research is to determine the influence of Emotional Intelligence on Work Performance of Nursing Staff of the General Services of Hospital III Daniel Alcides, considering the Covid-19 pandemic, 2020. For this, an investigation was carried out with a descriptive, causal explanatory cross-sectional design; The sample was made up of 100 people who make up the Nursing Personnel who work in the General Services of Hospital III Daniel Alcides Carrión; The instrument for both variables was a questionnaire with 22 items for the Emotional Intelligence Variable and 16 items for the Work Performance Variable.

With respect to the conclusions, with an asymptotic significance of $0.000 < 0.05$, it was found that Emotional Intelligence significantly influences the Work performance of the Nursing Personnel working in the General Services of Hospital III Daniel Alcides Carrión of the Province of Tacna, considering the covid-19 pandemic "

Keywords: Emotional intelligence, job performance, organizational climate

INTRODUCCION

El personal de recursos humanos no estudia la Inteligencia Emocional a pesar de la abundancia de conocimiento disponible sobre su importancia. Por lo tanto, la investigación actual explora cómo la inteligencia emocional puede tener un impacto en el desempeño laboral de cada colaborador, considerando la situación actual de la pandemia de COVID-19. Pues, analizar las emociones y sentimientos de cada trabajador es de suma importancia, puesto que este impacto de la pandemia se ve reflejado en el desempeño del personal de cualquier organización en especial el del sector salud que día a día afronta la crisis y su constante incremento de contagiados y de mortalidad del covid-19. En consecuencia, el estudio actual se divide en cinco capítulos:

El Capítulo I, Planteamiento del Problema, incluye una descripción y formulación del problema, la justificación de la investigación y los objetivos.

Capítulo II, marco teórico aborda los antecedentes y las bases teóricas, así como la definición de los conceptos básicos que nos permitirán comprender este trabajo.

El Capítulo III, Metodología, aborda el tipo de investigación, el diseño, la determinación de la población y la muestra, así como las técnicas de recolección y procedimientos, así como los métodos e instrumentos para la evaluación de los datos.

El Capítulo VI, Análisis de Resultados, incluye tablas y figuras con su correspondiente descripción, así como la comprobación de la hipótesis mediante tablas de frecuencia y el análisis de Regresión Logística Ordinal. Este capítulo se evalúa si se acepta o rechaza la hipótesis general del estudio, lo que permite aclarar el problema general y el aporte de la investigación.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

En toda organización un tema importante y trascendental, está representado por el capital humano; son las personas que lo integran y aportan según su desempeño para la mejoría o cumplimiento de metas de la organización.

En un concepto compartido por muchas universidades, la enfermería es la profesión que se enfoca en satisfacer las necesidades de salud de las personas, ya sean sanas o enfermas, individual o colectivamente. Esto, desde la concepción hasta la muerte, siguiendo el método de la ciencia del cuidado humano.

La OMS define la enfermería como la prestación de atención autónoma y colaborativa a personas de todas las edades, enfermas o no, y en todas las circunstancias. Este ejercicio implica fomentar la salud, prevenir enfermedades y ayudar a los enfermos, discapacitados y enfermos terminales.

La enfermería, es una profesión muy importante en estas circunstancias en la que se encuentran los sistemas sanitarios del Perú y el mundo. Se viene demostrando su capacidad para afrontar diferentes situaciones de riesgo en la salud de las personas. En esta realidad, en la que nos enfrentamos al brote de nuevo coronavirus (COVID-19), a pesar de las condiciones no adecuadas en las que se encuentra nuestro sistema de atención sanitaria, hemos podido apreciar el logro en la recuperación de pacientes en diferentes regiones del Perú.

La inteligencia emocional se refiere a la capacidad de manejar sus emociones, automotivarse y evaluar sus propios sentimientos.

El liderazgo, el trabajo en equipo, la motivación, la negociación, la comunicación, la toma de decisiones y otras habilidades blandas se han convertido en cualidades necesarias para tener un trabajo eficiente, según Arroyo (2012).

Las habilidades sociales establecen el nivel de interrelación personal en el centro de labores, creando sinergias orientadas a desarrollar grupos de trabajo eficientes que sean capaces de superar situaciones de riesgo sanitario.

Algo muy importante de señalar, es que la inteligencia emocional se puede aprender. Las personas pueden identificar las habilidades que necesitan mejorar y luego trabajar para mejorarlas. La inteligencia emocional es lo que nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, mejorar nuestra capacidad de empatía y habilidades sociales y aumentar nuestras posibilidades de desarrollo social.

Según Goleman (1998), estas son las habilidades más relevantes para el trabajo. Los profesionales más destacados no solo se destacan por sus éxitos personales, sino también por su habilidad para colaborar con otros para maximizar la producción del grupo.

El concepto de desempeño laboral se refiere a los comportamientos que se observan en los empleados de una empresa que son cruciales para el logro de los objetivos organizacionales. Los resultados positivos indican que la empresa está operando satisfactoriamente.

A través de la sincronización de la inteligencia emocional con el desempeño laboral, se puede determinar si la inteligencia emocional está en niveles adecuados para un desempeño efectivo del capital humano.

El desarrollo de trastornos de ansiedad, como el trastorno de estrés agudo o el trastorno de estrés postraumático, así como trastornos del estado de ánimo como resultado de la pandemia de COVID-19, son los principales riesgos emocionales que enfrentan los trabajadores de la salud.

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud, En el Perú, se cuenta con un sistema sanitario descentralizado cuya administración se encuentra a cargo de cinco entidades, como son: el Ministerio de Salud, ESSALUD, las Fuerzas Armadas, la Policía Nacional del Perú y el sector privado.

Para evitar que las circunstancias estresantes que rodean a los profesionales de enfermería afecten su salud física y mental y su desempeño laboral, es necesario que el cuidado que desarrollan los profesionales de enfermería se lleve a cabo en un entorno con un liderazgo que facilite el desarrollo de estos profesionales.

Es por ello que frente a esta disyuntiva se analizará la inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral del personal de enfermería de los servicios generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, durante el periodo del covid-19.

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema Principal

¿Cuál es la influencia de la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19- Tacna, 2020?

1.2.2. Problemas Específicos

- A.** ¿Cuál es la influencia de la Autoconciencia en el Desempeño del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19?
- B.** ¿Cuál es la influencia de la Autorregulación en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19?
- C.** ¿Cuál es la influencia de la Automotivación en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19?
- D.** ¿Cuál es la influencia de la Empatía en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19?
- E.** ¿Cuál es la influencia de las Habilidades Sociales en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19?

1.3. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación tiene como justificación tres enfoques: teórico, metodológico y práctico.

1.3.1. Justificación Teórica

Para analizar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, se realizará una revisión de la literatura y se proporcionarán referentes teóricos de la dinámica entre las dos variables de estudio. Esto ayudará a tener una noción de cómo interactúan el personal de enfermería frente a la crisis que actualmente repercute en el desempeño de sus actividades diarias, por ello esta investigación favorecerá a una mejor optimización y desenvolvimiento de las labores de sus colaboradores.

1.3.2. Justificación Metodológica

En cuanto a la justificación metodológica, para alcanzar los objetivos del estudio, se emplean técnicas e instrumentos de investigación como pruebas y escalas en función de las variables de estudio, así como el procesamiento de datos en SPSS para su posterior análisis. Con el fin de medir la inteligencia emocional y el desempeño laboral, se utilizan técnicas e instrumentos de investigación como pruebas y escalas.

1.3.3. Justificación Práctica

De acuerdo a los objetivos de la investigación, su resultado permite encontrar soluciones concretas a problemas de la inteligencia emocional que afecta en el desempeño laboral de la población a estudiar. La comprensión de la dinámica entre inteligencia emocional y desempeño laboral puede optimizar

el desempeño de los profesionales de la salud en su organización. Esto ayudará a tener una mejor comprensión de cómo mejorar, especialmente si se considera cuál de las dimensiones de la Inteligencia Emocional tiene el mayor impacto en el desempeño laboral.

1.4. OBJETIVOS

El estudio de investigación se realiza dentro de una circunstancia de crisis a nivel mundial, el cual se ha visto afectado en distintos sectores, en especial el de salud, ya que todo el personal se encuentra en contacto directo con los pacientes; por tanto, con este estudio se logra obtener el resultado o el impacto que puede tener la Inteligencia Emocional de cada colaborador en su desempeño laboral enfrentando la situación actual.

Con el presente estudio se pretende evidenciar los hechos que vienen viviendo cada trabajador durante la pandemia; para que posteriormente sirva como antecedente; así las áreas competentes puedan tomar las medidas correctivas con la finalidad de disminuir el efecto negativo que vienen afrontando como el déficit, fallecimientos y renuncias del personal y así mismo puedan mejorar el servicio y calidad de atención de cada colaborador enfrentando sus emociones y sentimientos que puedan influir en sus tareas asignadas.

1.4.1. Objetivo General

Determinar la influencia de la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19

1.4.2. Objetivos Específicos

- A.** Analizar la influencia de la Autoconciencia en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19
- B.** Analizar la influencia de la Autorregulación en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19
- C.** Analizar la influencia de la Automotivación en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19
- D.** Analizar la influencia de la Empatía en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19
- E.** Analizar la influencia de las Habilidades Sociales en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

Existen varios estudios que guardan relación con la inteligencia emocional y el desempeño laboral; debido a que en estos últimos años las empresas a la hora de contratar el personal le dan un grado de prioridad al manejo de las emociones para que sus colaboradores puedan lograr un desempeño productivo en sus áreas. Parte de este estudio se apoya en investigaciones locales, nacionales e internacionales en orden ascendente.

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Según el ámbito internacional existen tesis que han realizado investigaciones con respecto a la variable de inteligencia emocional como también el desempeño laboral.

A) "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL" ESTUDIO REALIZADO CON EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES, POLICLÍNICA GUATEMALA"

(Fleischhacker, 2014) La presente investigación llega a plantear su problema ¿Cómo influye la inteligencia emocional en la productividad Laboral?, esta interrogante se planteó al personal de la clínica ya que es importante que los profesionales de la salud o colaboradores conozcan sus sentimientos o emociones y puedan controlarlas en el desempeño de su labor ya que estos sentimientos en ocasiones repercuten en la atención

de pacientes. Como objetivo general se desea determinar la influencia de la inteligencia emocional en la productividad laboral. Siendo un estudio descriptivo se realizó dos escalas de Likert comprobando que la inteligencia emocional de los colaboradores es normal por tanto esto repercute en el desempeño de sus funciones, ya que cuentan con diferentes habilidades como autoconciencia, autocontrol, automotivación, empatía y habilidades sociales, que forman parte de la inteligencia emocional.

B) NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL" (ESTUDIO REALIZADO CON EL PERSONAL DE LA EMPRESA SERVIPUERTAS S.A. DE LA CIUDAD QUETZALTENANGO

(Pereira, 2012) Según su investigación tiene como objetivo establecer la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Servipuertas S.A. La investigación es descriptiva correlacional y fue aplicada con la metodología estadística de Person teniendo como muestra a 36 trabajadores tanto como administrativos y operativos entre las edades de 18 a 69 años de edad. Así mismo se planteó las hipótesis H1: La inteligencia emocional influye en el desempeño laboral y Ho: La inteligencia emocional no influye en el desempeño laboral. Para poder realizar dicha investigación y constatar dichas hipótesis se empleó el "Test de Inteligencia Emocional", dando como resultado que ambas variables no guardan una relación significativa. Por tanto la inteligencia emocional no es parte fundamental en el desempeño laboral de cada trabajador de la empresa Servipuertas S.A. Así mismo se llega a la

conclusión que los trabajadores ostentan un nivel promedio de acuerdo a la inteligencia emocional y con respecto a la variable del desempeño laboral, tiene un rango adecuado, el cual les permite cumplir sus funciones y otras que sean asignadas por su superior.

C) INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SUPERVISORES DE INDUSTRIAS CITRÍCOLAS DE MONTEMORELOS

(Hernández, 2008) La presente investigación define como objetivo determinar la probable relación positiva o negativa entre las variables de la inteligencia emocional y el nivel de desempeño de los supervisores de corte del área de producción en la empresa ICMOSA, S. A. de C. V. de Montemorelos, Nuevo León, México se realizó en la empresa ICMOSA al personal obrero de corte del área de producción. La investigación es descriptiva, correlacional, explicativa, con un enfoque cuantitativo, además de transversal. Así mismo su muestra estuvo conformada por 413 colaboradores en el área de corte. Luego de contrastar las hipótesis se concluye con respecto a las dimensiones de la inteligencia emocional del supervisor percibidas por el personal obrero parecen tener un grado de influencia significativo en el nivel de desempeño de los supervisores. El personal obrero tuvo una apreciación buena del nivel de inteligencia emocional con respecto a sus superiores. Así mismo con respecto al nivel de desempeño percibido por los obreros, se encuentra en el rango de bueno y muy bueno.

D) INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICAS

(Araujo & Guerra, 2007) Según su Artículo de Investigación para el Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales de la Universidad Rafael Belloso Chacín de Venezuela para optar el Título Profesional de Administrador, tiene como objetivo Determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral del nivel directivo de las Instituciones de Educación Superior Públicas del estado Trujillo. Siendo un estudio descriptivo correlacional y fue aplicada con la metodología estadística de Pearson; teniendo como población a las Instituciones de Educación Superior de dicho estado, para lo cual las personas encuestadas están en el rango directivo y medio de cada organización. Se utilizó la Escala de Likert para lograr la medición arrojando como resultado una puntuación de 0.995, el cual indica que la correlación entre ambas variables de estudio, son altamente significativas. Como conclusión indica que el nivel directivo tiene confianza en sí mismos a la hora de desempeñar sus labores, son capaces de manejar sus preferencias en la toma de decisiones. Con referencia al nivel medio considera que el nivel directivo en algunas ocasiones no es flexible en cuanto a la proactividad, refiriendo que no aplican de manera efectiva el autoconocimiento ya que omiten cuáles son sus habilidades. Al contrastar las dimensiones de la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral se deduce que cuanto más complejo es el trabajo, más necesaria es la inteligencia emocional.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Según el ámbito Nacional se han realizado investigaciones con respecto a la variable de inteligencia emocional como también el desempeño laboral:

A) RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN DOCENTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES – HUANCAYO

(RÍOS, 2017) Según su investigación propone como objetivo determinar la relación existente entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes-Huancayo. La investigación fue según un estudio descriptivo ya que busca la relación que existe en ambas variables. Se tomó como muestra a 90 docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud para contrastar la hipótesis general: La inteligencia emocional se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de los docentes; dando como resultado que si existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, esto quiere decir, que para desarrollar sus funciones adecuadamente debe de saber manejar y controlar sus emociones.

B) INTELIGENCIA EMOCIONAL EN INTERNAS DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA-LIMA 2017

(CÁRDENAS, 2017) Según su investigación de tipo descriptivo tiene como objetivo general determinar el nivel de inteligencia emocional en Internas de Enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Abril-

Julio del 2017. En esta investigación, las internas de Enfermería, presentaron un nivel inteligencia emocional medio 56%, alto 24% y bajo 20%. La mayor parte de las internas presentan un nivel medio en las dimensiones de autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Los resultados de este estudio son similares a lo encontrado por Narváez et al, en su estudio sobre inteligencia emocional en 35 enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia ya que el 44% presentaban un nivel de inteligencia emocional medio. Como recomendación se indica que la dirección de enfermería debería enfocarse en incrementar el nivel de la inteligencia emocional mediante estrategias como programas educativos, charlas y talleres motivacionales.

C) INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPAC SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA – AYACUCHO – 2016

(MORALES & PALOMINO, 2016) La presente investigación tiene como objetivo determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga. Siendo el tipo de investigación descriptivo-correlacional, para ello se realiza la encuesta de acuerdo a los indicadores y dimensiones de cada variable, considerando como población a los 135 colaboradores (se incluye la totalidad ya que es finita y reducida). Como resultado de la contrastación de la primera hipótesis con un nivel de significancia de 0.05 se determina que existe una correlación significativa en los indicadores de autoconocimiento con el conflicto de rol; motivación y sobrecarga de trabajo; autorregulación y

autoexigencia. Con respecto a la segunda hipótesis con un nivel de significancia de 0.05, se demuestra que existe significativamente la correlación entre sus indicadores de habilidades sociales y cultura organizacional; empatía y clima laboral. Por tanto se determina que la inteligencia emocional se relaciona considerablemente con el estrés laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga.

D) INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPAC SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA – AYACUCHO – 2016

Arias (2011) El objetivo de la presente investigación es determinar cuál es la relación entre los niveles de inteligencia emocional de los empleados de una empresa peruana y su desempeño laboral. Su método de investigación es descriptivo-explicativo y utiliza una encuesta a su muestra de 187 empleados que trabajan en diferentes áreas de la empresa. Según este estudio considera como dimensiones de la inteligencia emocional al autoconocimiento, automotivación, control de las relaciones interpersonales y el autocontrol. Luego de realizar el contraste de sus hipótesis da por conclusión que sus trabajadores de las áreas que tienen un mayor déficit, poseen un nivel bajo de la inteligencia emocional a comparación de las otras áreas que manejan un buen desempeño en sus funciones. De acuerdo con los resultados de la encuesta de medición de inteligencia emocional, también se puede ver que las áreas son muy diversas; hay áreas que manejan mejor la inteligencia emocional y tienen mayor productividad; son las más ordenadas, tienen un buen clima

laboral, y el desempeño es mucho mayor que en las áreas que carecen de conocimiento y manejo de la inteligencia emocional, las cuales son más conflictivas, se encuentran menos motivadas, hay un mayor índice de rotación y se puede notar un resentimiento en los trabajadores, los cuales no se encuentran identificados con la empresa, y su rendimiento es más bajo

2.1.3. Antecedentes Locales

A) INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO AREQUIPA TACNA, 2019

(Vargas, 2019) En esta investigación plantea como objetivo Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, Tacna 2019. Su estudio es de tipo básico, con un alcance descriptivo correlacional; con un diseño de corte transversal. Se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia conformada por 37 trabajadores; la técnica que se ha aplicado es la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Luego de contrastar la hipótesis se pudo determinar que si existe influencia significativa por parte del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa 2019 por lo que se concluye que una adecuada gestión del clima organizacional es una de las variables que tiende a condicionar en el mejoramiento del desempeño laboral de los colaboradores

B) INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACION CON LA SATISFACCION LABORAL DEL ENFERMERO(A)- HOSPITAL HIPOLITO UNANUE TACNA -2014

(Palza, 2014) Según su estudio de investigación define como objetivo: Determinar la Inteligencia Emocional y su relación con la Satisfacción Laboral del Enfermero(a) del HHUT-2014. El estudio es de corte transversal y descriptivo correlacional con una muestra de cien enfermeras que realizan tareas administrativas y asistenciales. Se descubrió que la inteligencia emocional tiene un impacto significativo en la satisfacción laboral de los trabajadores de la atención médica estudiada. Según las dimensiones de atención, claridad y reparación emocional, los enfermeros tienen un nivel adecuado de inteligencia emocional. Así mismo un porcentaje alto del personal de enfermería se encuentra en un término medio con respecto a la satisfacción laboral.

2.2. BASES TEORICAS

2.2.1. INTELIGENCIA EMOCIONAL

2.2.1.1. Definición de Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional hoy en día es un término que tiene mucha relevancia en el talento humano. Popularmente la inteligencia emocional es definida como un conjunto de habilidades, actividades, capacitación y competencias que determinan el comportamiento de un individuo, reacciones, estado de la mente y estilo de comunicación.

(Goleman, 1995) Señala que “la inteligencia emocional destaca en aquellos dominios en los que las habilidades tales como la autorregulación

emocional y la empatía, por ejemplo, son más decisivas que las competencias estrictamente cognitivas”.

Según (Salovey & Mayer, 1990), definen la inteligencia emocional como “el subconjunto de la inteligencia social que involucra la capacidad de monitorear los sentimientos y emociones de uno mismo y de los demás, para discriminar entre ellos y usar esta información para guiar el pensamiento y acciones”.

(Bar-On, 1997), citado por (Ugarriza, 2001) afirma que la inteligencia emocional es “un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentar las demandas y presiones del medio”.

En suma, la inteligencia emocional según los autores antes mencionados hace alusión a la capacidad que tiene cada persona de reconocer sus propios sentimientos y manejar bien las emociones propias y en las relaciones con los demás. Todo ello propiciara que las personas afronten las situaciones de la vida cotidiana aplicando 23 conductas más asertivas, a través de la práctica de relaciones interpersonales e intrapersonales, así como la mejora del ánimo, además de manejar adecuadamente el estrés y la adaptación positiva al entorno. Por ello, es necesario realizar un trabajo conjunto con los demás actores educativos como los directivos, los docentes y los padres de familia, quienes deben apoyar y participar de la aplicación de actividades que generen el fortalecimiento de la inteligencia emocional que, según la bibliografía revisada, tiene más importancia que la inteligencia que se basa en la acumulación de conocimientos. Por consiguiente, todo lo antes descrito contribuirá a formar estudiantes, cuya

inteligencia emocional les permita adaptarse a cualquier ámbito al que se orienten

2.2.1.2. Modelos de la Inteligencia Emocional

Se ha realizado una revisión de los modelos principales de inteligencia emocional a partir de la literatura existente. Estos se han clasificado en modelos mixtos, modelos de habilidades y otros modelos que funcionan juntos.

2.2.1.2.1. Modelos mixtos.

Goleman (1995) y (Bar-On, 1997) son autores importantes. Estos incluyen características de personalidad como el control del impulso, la motivación, la tolerancia a la frustración, el manejo del estrés, la ansiedad, el asertividad, la confianza y/o la persistencia.

✓ Modelo de Goleman.

Goleman afirma que el Cociente Emocional (CE) no se opone al Cociente Intelectual (CI) tradicional, sino que es una combinación de ambos. Este complemento se presenta en las interacciones que ocurren. Podemos ver una comparación entre una persona con un alto cociente intelectual, pero con poca capacidad de trabajo y otra persona con un cociente intelectual medio y alta capacidad de trabajo. Dado que ambos términos se complementan, ambos pueden lograr el mismo objetivo.

Los componentes que constituyen la IE según (Goleman, Intelligence Emotional, 1995) son:

1. Conciencia de uno mismo. Es la conciencia que se tiene de los propios estados internos, los recursos e intuiciones.

2. Autorregulación. Es el control de nuestros estados, impulsos internos y recursos internos.
3. Motivación. Se explican como tendencias emocionales que guían o que facilitan el logro de objetivos. *f* Empatía (Social-awareness). Se entiende como la conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas.
4. Habilidades sociales. Es la capacidad para inducir respuestas deseables en los demás, pero no entendidas como capacidades de control sobre otro individuo.

El autor desarrolló el libro *The Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations*, que describe cómo este modelo se puede utilizar en una variedad de ámbitos, incluidos el organizacional y el laboral.

✓ **Modelo de Bar-On.**

Su tesis doctoral realizada en 1988, con el nombre de: “The developmnet of a concept of psychological well-being”, constituyó la base de sus posteriores formulaciones sobre la inteligencia emocional (Bar-On, 1997) y su medida a través del inventario EQ-I (Bar-On Emotional Quotient Inventory).

Su tesis doctoral de 1988, "El desarrollo de una idea de bienestar psicológico", sirvió como base para sus posteriores investigaciones sobre la inteligencia emocional y cómo se puede medir a través del inventario EQ-I de Bar-On.

Las partes intrapersonales e interpersonales, el estado de ánimo general, la adaptabilidad, el manejo del estrés y el estado de ánimo general son partes del modelo.

Componente intrapersonal:

- Comprensión emocional de sí mismo: habilidad para comprender sentimientos y emociones, distinguirlos y comprender las razones detrás de los mismos.
- Asertividad: habilidad para expresar sentimientos y creencias sin dañar a los demás y defender nuestros derechos sin dañar a los demás.
- Autoconcepto: capacidad para comprender, aceptar y valorarse a sí mismo, aceptando tanto las características positivas como las negativas.
- Autorrealización: la capacidad de hacer lo que realmente podemos, deseamos y disfrutamos.
- Independencia: capacidad para ser autosuficientes, sentirse seguros de nuestros pensamientos y acciones y ser emocionalmente independientes para tomar decisiones.

Componente interpersonal:

- Empatía: la capacidad de percibir, entender y valorar los sentimientos de los demás.
- Relaciones interpersonales: la habilidad de establecer y mantener relaciones satisfactorias que se caracterizan por una cercanía emocional.

- Responsabilidad social: habilidad para mostrarse como una persona que colabora, ayuda y contribuye al grupo social.

Componentes de adaptabilidad:

- Solución de problemas: capacidad para reconocer y definir problemas, así como para desarrollar e implementar soluciones efectivas.
- Prueba de la realidad: habilidad para evaluar la correspondencia entre las cosas que vemos y las cosas que existen.
- Flexibilidad: habilidad para adaptar adecuadamente nuestros sentimientos, pensamientos y comportamiento a las circunstancias y circunstancias que cambian.

Componentes del manejo del estrés:

- Tolerancia al estrés: capacidad para soportar situaciones difíciles, situaciones estresantes y emociones intensas.
- Control de los impulsos: habilidad para controlar y resistir las emociones.

Componente del estado de ánimo en general:

- Felicidad: capacidad para experimentar felicidad en nuestra vida.

- Optimismo: habilidad para ver el aspecto más positivo de la vida.

El modelo emplea la expresión “inteligencia emocional y social” haciendo referencia a las competencias sociales que se deben tener para desenvolverse en la vida. Según Bar-On (1997), la modificabilidad de la inteligencia emocional y social es superior a la inteligencia cognitiva.

2.2.1.2.2. Los Modelos de habilidades

Son los que construyen las habilidades para el procesamiento de la inteligencia emocional. En este sentido, estos modelos no incluyen elementos relacionados con los factores de personalidad; sin embargo, el modelo más relevante es el de (Salovey & Mayer, 1990). Estos argumentan que los lóbulos prefrontales del neocórtex tienen una variedad de habilidades cognitivas o destrezas para percibir, evaluar, expresar, manejar y autorregular las emociones de manera inteligente y adaptada a las normas sociales y los valores éticos para lograr el bienestar.

✓ El modelo de Salovey y Mayer

Desde que Salovey y Mayer agregaron la empatía en 1990, el modelo ha sido reformulado en varias ocasiones. En los años 1997 y 2000, los creadores han agregado nuevos elementos que han mejorado el modelo y lo han convertido en uno de los más utilizados y populares. Las habilidades incluidas en el modelo son las siguientes:

- Percepción emocional. habilidad para reconocer las emociones en uno mismo y en los demás a través de la expresión facial y otros aspectos, como la voz o la expresividad corporal.
- Facilitación emocional del pensamiento. capacidad para relacionar las emociones con otras sensaciones como el olor y el sabor o, usar las emociones para facilitar el razonamiento. En este sentido, las emociones pueden priorizar, dirigir o redirigir el pensamiento, proyectando la atención hacia las cosas más importantes. La felicidad, por otro lado, promueve la creatividad y el razonamiento inductivo.
- Compresión emocional. capacidad para resolver problemas y reconocer emociones.
- Dirección emocional. determinar cómo los actos sociales afectan las emociones y controlar las emociones en uno mismo y en los demás.
- Manejo consciente de las emociones para fomentar el desarrollo personal. La capacidad de estar receptiva a los sentimientos, ya sean positivos o negativos.

En pocas palabras, el autor establece una serie de habilidades internas del ser humano que deben fortalecerse mediante la práctica y la mejora constante.

2.2.1.2.3. Otros Modelos

Incluyen componentes de personalidad, habilidades cognitivas y otros factores de aportaciones personales, que en algunos casos son resultado de constructos creados ad hoc para enfatizar el sentido popular y divulgativo del constructo inteligencia emocional.

✓ El modelo de Cooper y Sawaf

Por su composición, se le ha llamado el modelo de los "Cuatro Pilares". Dicho modelo se desarrolló principalmente dentro de la organización de la empresa.

A continuación, se desarrollan los 4 aspectos importantes del modelo:

- Alfabetización emocional. contiene energía, conocimiento, respuesta, intuición, responsabilidad y conexión. Estos componentes permiten la eficacia personal y el aplomo.
- Agilidad emocional. Es la parte de la credibilidad, la flexibilidad y la autenticidad personal que incluye escuchar, resolver conflictos y lograr buenos resultados en situaciones difíciles.
- Profundidad emocional. Se denomina a la armonización de la vida diaria con el trabajo.
- Alquimia emocional. Habilidad de innovación aprendiendo a fluir con problemas y presiones.

La inteligencia emocional se basa en cuatro fundamentos (Cooper, 2010). Además, adapta el punto de vista de la inteligencia emocional a las circunstancias del mundo empresarial.

✓ **El modelo de Boccardo, Sasia y Fontenla.**

Estos autores establecen las siguientes áreas, dentro del modelo en 1999:

- Autoconocimiento emocional. Reconocimiento de los sentimientos.
- Control emocional. Habilidad para relacionar sentimientos y adaptarlos a cualquier situación.
- Automotivación. Dirigir las emociones para lograr un objetivo, en esencia para mantenerse en un estado de búsqueda constante y mantener la mente creativa para encontrar soluciones.
- Reconocimiento de las emociones ajenas. Habilidad que construye el autoconocimiento emocional.
- Habilidad para las relaciones interpersonales. Producir sentimientos en los demás.

Estos autores destacaron la distinción entre la inteligencia emocional e inteligencia interpersonal, explicando que las habilidades como el autoconocimiento, el control y la motivación emocional pertenecen a la inteligencia emocional, mientras que las capacidades como el reconocimiento de las habilidades de los demás y las habilidades interpersonales forman parte de la inteligencia interpersonal.

✓ **El modelo de Matineaud y Engelhartn**

En 1996, los escritores se enfocaron en evaluar la inteligencia emocional utilizando cuestionarios sobre diversos temas, incluyendo como componentes de la inteligencia emocional:

- El conocimiento es sí mismo
- La gestión del humor
- Motivación de uno mismo de manera positiva
- Control de impulso para demorar la gratificación
- Apertura a los demás, como aptitud para ponerse en el lugar del otro.

Este modelo incorpora factores exógenos y tiene una apertura externa que lo distingue del resto.

✓ **El modelo de Elías, Tobías y Friedlander**

Estos autores señalan como componentes de la Inteligencia Emocional en 1999:

- Ser consciente de los propios sentimientos y de los demás
- Mostrar empatía y comprender los puntos de vista de los demás
- Hacer frente a los impulsos emocionales.
- Plantearse objetivo positivos y planes para alcanzarlos
- Utilizar habilidades sociales.

Como resumen (Elías, 1999), integran los modelos anteriores para homogeneizar la medición del constructo inteligencia emocional.

2.2.1.3. Dimensiones de la Inteligencia Emocional

Daniel Goleman, el "padrino" de la inteligencia emocional, ha publicado muchas publicaciones sobre la importancia de las habilidades no técnicas en el lugar de trabajo. Él sostiene que el liderazgo se relaciona directamente con las características de la inteligencia emocional y sostiene que este último no depende únicamente de las características más convencionales de habilidades intelectuales y prácticas para lograr el éxito.

Goleman escribe: “No es que las habilidades intelectuales y técnicas sean irrelevantes. Ellas son importantes, pero sobre todo como ‘capacidades de umbral’, es decir, que son los requisitos de nivel de entrada para los cargos ejecutivos. Pero mi investigación, junto con otros estudios recientes, muestra claramente que la inteligencia emocional es la condición ‘sine qua non’ del liderazgo. Sin ella, una persona puede tener la mejor formación en el mundo, una mente incisiva y analítica, y una fuente inagotable de ideas inteligentes, pero aún así no será un gran líder”.

Goleman identifica cinco aspectos principales de la inteligencia emocional: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidad social.

A) Auto-conciencia

La autoconciencia es la capacidad de reconocer sus fortalezas y debilidades y actuar en el lugar de trabajo de manera que pueda aprovechar sus fortalezas y debilidades. Las personas que son autoconscientes se caracterizan por tener conocimiento de sus áreas de debilidad, sentirse cómodas con uno mismo y tener "un fuerte y

positivo sentido de autoestima". La voluntad de escucharse a uno mismo antes que a otros es parte de la autoestima. La conciencia de sí mismo afecta todos los aspectos del desempeño, ya que va más allá de la autoevaluación consciente de una persona y más profundamente involucra su habilidad innata para tomar decisiones, según Goleman y Malcolm Gladwell.

B) Autorregulación

La autorregulación se refiere a la conciencia de sí mismo, pero se refiere más específicamente a la capacidad de controlar las emociones, ya sean negativas o positivas, para mantener un comportamiento más adecuado a la práctica profesional y las actividades. Goleman describe la autorregulación como el impacto deliberado y continuo de un ejecutivo en la cultura organizacional, así como como un enfoque reaccionario ante escenarios que pueden empujar, movilizar o distraer.

Las personas que tienen control sobre sus sentimientos e impulsos, es decir, las personas razonables, pueden crear un entorno de equidad y confianza. En esta situación, la política y las disputas internas disminuyen significativamente. Los individuos talentosos se unen a la organización. Menos descontento en la cima de la organización significa menos descontento en toda la organización.

C) Motivación

El principio de motivación representa la voluntad de logro, que incluye entusiasmo, empuje y ambición, independientemente de los obstáculos, y es otro tema que los líderes analizados constantemente enfatizan. Los líderes motivados son competitivos tanto con sus pares como con ellos mismos. Se establecen objetivos y se utilizan herramientas de evaluación para medir si se han cumplido o no. No es difícil imaginar lo fácil que este rasgo puede socavar un perfil de liderazgo si no se controla o no se equilibra adecuadamente con otras características como la autoconciencia y la autorregulación. Sin embargo, Goleman afirma: "Si hay un rasgo que casi todos los líderes tienen, es la motivación". El líder más poderoso ve oportunidades donde otros no pueden, cree que todos los problemas se pueden resolver y, lo que es más importante, está motivado para aprovechar esas oportunidades y buscar la resolución.

D) Empatía

El cuarto pilar de la inteligencia emocional de Goleman, la empatía, es quizás el más propenso a la malinterpretación. Sin embargo, la empatía tiene un propósito profesional, claro y concreto, y según Goleman "no significa adoptar las emociones de otras personas como propias y tratar de complacer a todo el mundo". Describe cómo el líder comprende intuitivamente las necesidades no técnicas del personal y cómo puede comunicar esa comprensión de manera efectiva. Como se indicará más adelante, la importancia de que los empleados estén satisfechos y se sientan escuchados y respetados es

crucial. La moral del personal y la satisfacción en el trabajo tienen un gran impacto en cómo se sienten los demás miembros del personal y cómo funciona la organización en su conjunto.

Observa Goleman: "La empatía es un antídoto. Las personas que la tienen están en sintonía con sutilezas en el lenguaje corporal; pueden escuchar el mensaje detrás de las palabras que se pronuncian. Más allá de eso, tienen una profunda comprensión de la existencia e importancia de las diferencias culturales y étnicas". La empatía también ayuda al líder a hacer que el personal se sienta respetado, lo que a su vez le permite respetar a otros y fortalecer los esfuerzos constantes para retener. Por lo tanto, este tipo de líder puede crear equipos sólidos que funcionan bien entre sí para animarse mutuamente y lograr con éxito la misión de la organización.

E) Habilidad social

En contraste con los tres primeros componentes, que destacan características más internas, la habilidad social, el quinto componente de la inteligencia emocional, es el reflejo de la interacción de un líder con el mundo. Es la habilidad de un líder de utilizar las relaciones para difundir sus ideas a través de la simpatía, la confianza y el respeto. La habilidad social también muestra matices de los otros cuatro, ya que no hay una línea clara entre la autoconciencia, la autorregulación, la motivación y la empatía. Los otros cuatro componentes de la inteligencia emocional también pueden fallar si no tiene habilidades sociales.

Goleman también señala que los líderes más exitosos pueden "parecer no estar trabajando cuando están en el trabajo" debido a que la habilidad social se basa en relaciones positivas. Por lo tanto, la habilidad social puede ser el área más difícil de cuantificar. De hecho, Goleman reconoce que medir la inteligencia emocional en general no siempre es conveniente.

Los líderes y emprendedores más exitosos muestran una variedad de comportamientos, incluida la toma de riesgos inteligentes, la toma de decisiones acertadas y la iniciativa. Los principios de la autoconciencia, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales permiten la claridad y la capacidad para llevar a cabo estos comportamientos, especialmente en las industrias vulnerables sin fines de lucro, donde son cada vez más críticos para la estrategia organizacional.

2.2.2.DESEMPEÑO LABORAL

2.2.2.1.Definición de Desempeño Laboral

El desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Stoner (1994, p. 510) afirma “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la base de esta definición se plantea que el desempeño laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

(Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2004) expone que el desempeño es “la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

2.2.2.2.Elementos del Desempeño Laboral

En el área organizacional se ha estudiado lo relacionado al desempeño laboral, infiriéndose que el mismo depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo. Se conceptualiza las

siguientes capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño. Al respecto, Chiavenato expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación:

2.2.2.2.1. Dimensiones actitudinales

Son los elementos predispuestos a obrar, percibir, pensar y sentir en relación a los objetos personales e institucionales llevando al desempeño eficazmente, siendo caracterizado por; disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización.

2.2.2.2.2. Dimensiones operativas:

Reside en la capacidad o habilidad para realizar algún trabajo, con base científica dinamizando las actividades para el logro de objetivos siendo esto caracterizado por conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo. Es así que Benavides en el 2002, al definir el desempeño lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Donde las competencias son "comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las

cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

2.2.2.2.3. Clima Organizacional:

El concepto de motivación conduce al de clima organizacional (en el nivel organizacional). Los seres humanos están obligados a adaptarse continuamente a una gran variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional. Esto puede definirse como estado de adaptación. La adaptación varía de una persona a otra y en el mismo individuo, de un momento a otro. Cuando la motivación es escasa, ya sea por frustración o por impedimentos para la satisfacción de necesidades, el clima organizacional tiende a disminuir y sobrevienen estados de depresión, desinterés, apatía, descontento, hasta llegar a estados de agresividad, agitación, inconformidad.

El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influye en su comportamiento. Es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades. MINSA (2009) también menciona que: Si el clima es bueno o malo para la organización, se tendrá consecuencias de forma positivas como el logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación,

etc.; mientras negativas como inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad etc., pero todas éstas definidas por la percepción que las personas que laboran en la organización.

2.2.2.3. Evaluación del Desempeño Laboral

Se ha estudiado el desempeño laboral en el campo organizacional, argumentando que depende de una variedad de factores, elementos, habilidades y características.

En la actualidad, la forma más utilizada para estimar o apreciar el progreso de una persona en su puesto y su potencial para el desarrollo de sí mismo es la evaluación del desempeño. La evaluación de desempeño es un proceso que sirve para juzgar, estimar y evaluar la excelencia de las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al negocio de la organización. Indica el valor del desempeño de cada persona en función de las actividades que realiza, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su posible desarrollo.

a) Medición del desempeño

Según Chiavenato (2009), las organizaciones suelen enfocarse en la medición y la evaluación de cuatro elementos principales:

1. Los resultados: resultados concretos y finales, que una organización desea alcanzar dentro de un periodo determinado.
2. Desempeño: comportamiento o medios instrumentales que se pretenden poner en práctica.
3. Competencias: las habilidades individuales que le aportan o agregan las personas.

4. Factores críticos de éxito: aspectos fundamentales para que la organización sea exitosa en sus resultados y en su desempeño

b) Importancia de evaluar el desempeño

Según (Chiavenato, 2009), es crucial brindar retroalimentación, ya que de lo contrario, las personas caminarían a ciegas y no tendrían idea de sus posibilidades. Las siguientes son las principales razones por las que las empresas están interesadas en evaluar el desempeño de sus empleados:

1. Recompensas. La evaluación del desempeño proporciona un juicio sistemático que permite argumentar aumentos de salario, promociones, transferencias y, con frecuencia, despidos de empleados. Es la evaluación basada en los méritos.
2. Realimentación. La evaluación proporciona información sobre la percepción que tiene el colaborador de su desempeño, actitudes y competencias de las personas con las que interactúa.
3. Desarrollo. La evaluación ayuda a todos a comprender sus puntos fuertes y débiles.
4. Relaciones. Cada trabajador puede mejorar sus relaciones con los gerentes, pares y subordinados porque sabe qué tan bien evalúan su trabajo.
5. Percepción. Cada trabajador tiene la oportunidad de conocer las opiniones de los demás sobre él a través de la evaluación. Esto mejora su imagen de sí mismo y de su entorno social.
6. Potencial de desarrollo. La evaluación permite a las organizaciones conocer a fondo el potencial de crecimiento de

sus empleados, lo que les permite definir programas de evaluación y desarrollo, sucesión, carreras, etc.

7. Asesoría. El gerente o el especialista en recursos humanos puede usar los resultados de la evaluación para aconsejar y guiar a sus empleados.

2.2.3.EL COVID-19

La enfermedad por coronavirus (COVID-19) es causada por un coronavirus recién descubierto.

La mayoría de los infectados con COVID-19 desarrollarán una enfermedad respiratoria leve a moderada y se recuperarán sin tratamiento adicional. Las personas mayores y las personas con enfermedades médicas subyacentes como diabetes, enfermedades respiratorias crónicas y cáncer tienen más probabilidades de desarrollar enfermedades graves.

El virus COVID-19 se propaga principalmente a través de gotas de saliva o secreción de la nariz cuando una persona infectada tose o estornuda, por lo que es importante que también practique la etiqueta respiratoria (por ejemplo, al toser en un codo flexionado).

No hay tratamiento o vacuna para COVID-19. Sin embargo, actualmente se llevan a cabo numerosos ensayos clínicos para evaluar posibles tratamientos. Tan pronto como estén disponibles los hallazgos clínicos, la OMS continuará proporcionando información actualizada.

El coronavirus que se ha descubierto recientemente causa la enfermedad infecciosa COVID-19. Antes del brote que comenzó en Wuhan (China) en

diciembre de 2019, tanto este nuevo virus como la enfermedad que causa eran desconocidos. En la actualidad, la COVID-19 es una pandemia que tiene un impacto en muchos países de todo el mundo.

2.2.3.1. EL COVID-19 A NIVEL MUNDIAL

Figura 1 Estadística global por meses Covid-19 hasta el mes de Agosto 2020

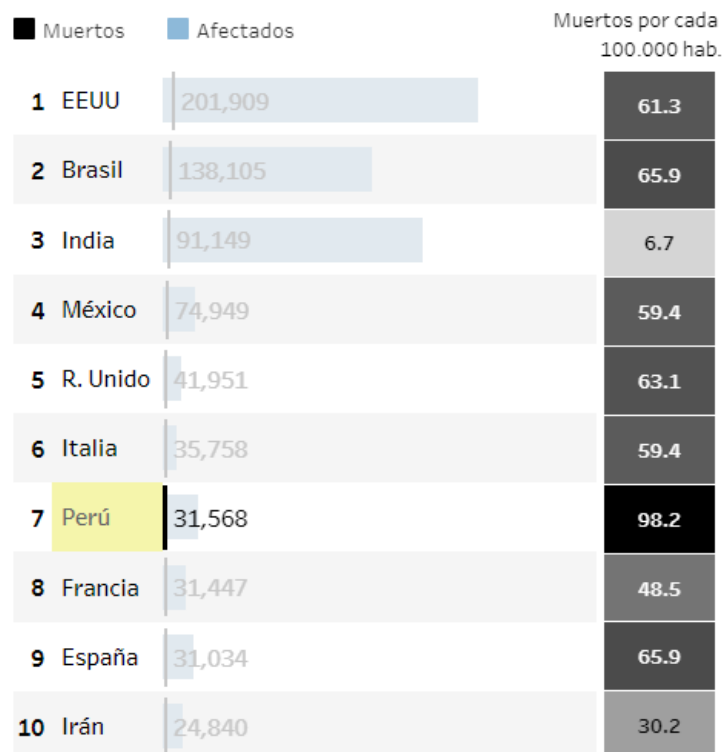
Inicio	Ámbito / Gráficos	SIGLAS	Casos/Mt	TOTAL	MAR-20	ABR-20	MAY-20	JUN-20	JUL-20	AGO-20
15	PAÍSES									
16	USA	NA*	Casos	6.173.653	164.266	900.306	755.220	862.219	1.953.215	1.538.427
17	USA	NA*	Muertes	187.226	3.170	58.499	43.965	23.154	26.518	31.920
18	India	AS*	Casos	3.624.613	1.251	31.811	153.259	382.152	1.075.070	1.981.070
19	India	AS*	Muertes	64.646	32	1.047	4.190	11.650	18.898	28.829
20	Brazil	SA*	Casos	3.862.311	4.661	75.024	422.300	868.503	1.243.301	1.248.522
21	Brazil	SA*	Muertes	120.896	165	5.348	23.359	29.513	32.992	29.519
22	Russia	EU*	Casos	995.319	1.836	97.563	306.444	242.006	192.132	155.338
23	Russia	EU*	Muertes	17.176	14	958	3.721	4.627	4.643	3.213
24	Peru	SA*	Casos	647.166	950	32.981	121.740	126.694	125.127	239.674
25	Peru	SA*	Muertes	28.788	24	919	3.428	5.133	9.517	9.767
26	Colombia	SA*	Casos	607.938	798	5.413	22.025	66.807	190.977	321.918
27	Colombia	SA*	Muertes	19.364	14	264	612	2.333	6.587	9.554
28	Mexico	NA*	Casos	595.841	1.094	16.705	69.713	133.145	195.522	179.662
29	Mexico	NA*	Muertes	64.158	28	1.704	8.047	17.342	18.879	18.158
30	South Africa	AF*	Casos	625.056	1.326	4.024	25.617	113.297	337.905	142.887
31	South Africa	AF*	Muertes	14.028	3	100	540	1.886	5.283	6.216
32	Spain	EU*	Casos	455.621	87.956	148.943	49.409	9.742	36.460	123.111
33	Spain	EU*	Muertes	29.011	7.716	16.559	4.477			259
34	Argentina	SA*	Casos	408.426	966	3.319	11.929	46.054	123.105	223.053

Fuente: WORLD-WIDE STUDIES

Figura 2 TOP – 10 países con más Afectados al Mes de Setiembre del 2020

	Afectados	Fallecidos	Curados	% de población afectada	
1	EEUU	6.934.204	201.909	2.670.256	2,10%
2	India	5.732.518	91.149	4.674.987	0,42%
3	Brasil	4.591.364	138.105	4.046.827	2,19%
4	Rusia	1.117.487	19.720	920.602	0,76%
5	Colombia	784.268	24.746	662.277	1,63%
6	Perú	776.546	31.568	636.489	2,41%
7	México	710.049	74.949	601.611	0,56%
8	España	693.556	31.034	150.376	0,73%
9	Sudáfrica	665.188	16.206	594.229	1,15%
10	Argentina	664.799	14.376	525.486	1,49%

Fuente: (Hopkings, 2020)

Figura 3 TOP – 10 países con más Afectados al Mes de Setiembre del 2020

Fuente: (Hopkings, 2020)

Figura 4 TOP – Gráficos de los países más afectados a nivel mundial

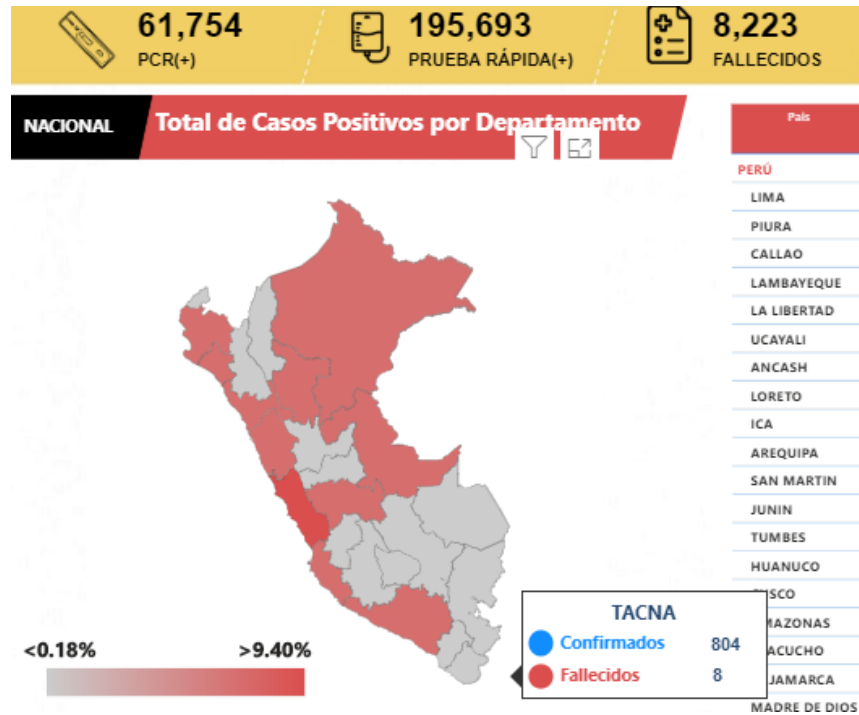


Fuente: (TradingView, 2020) Gráficos y Estadísticas del Covid-19

2.2.3.2.EL COVID-19 A NIVEL NACIONAL Y LOCAL

En Perú, del 7 de marzo al 28 de junio de 2020, se han confirmado 272.364 casos de COVID-19 con 8939 muertes.

Figura 5 Casos Confirmados en el Departamento de Tacna

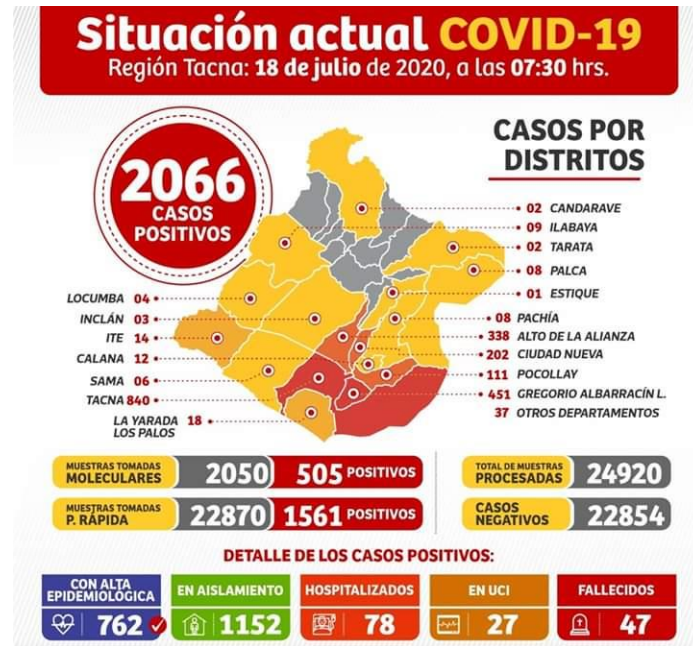


Fuente: (MINSA, 2020)

Figura 6 Situación del Covid-19 a nivel Nacional al 26/08/2020

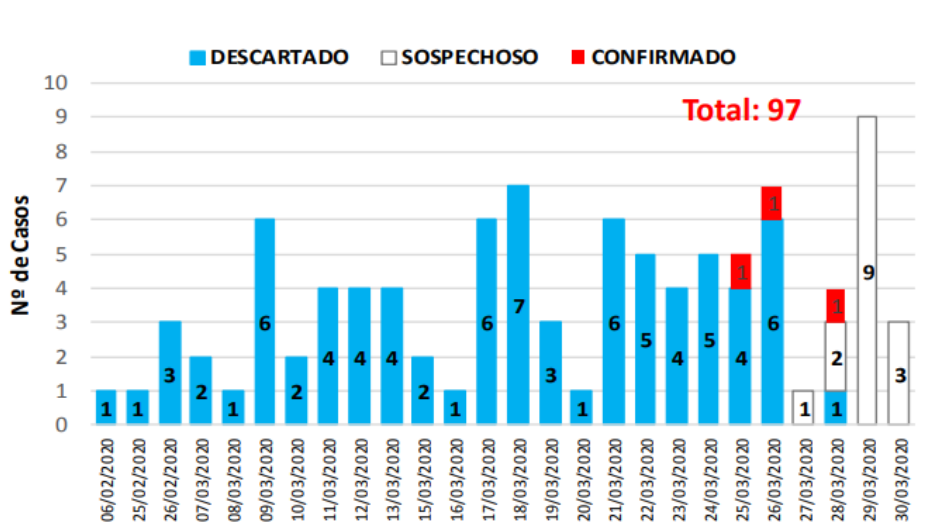


Figura 7 Situación del Covid-19 al 18 de Julio del 2020



Fuente: Sistema Nacional de Vigilancia de COVID-19. DIRESA

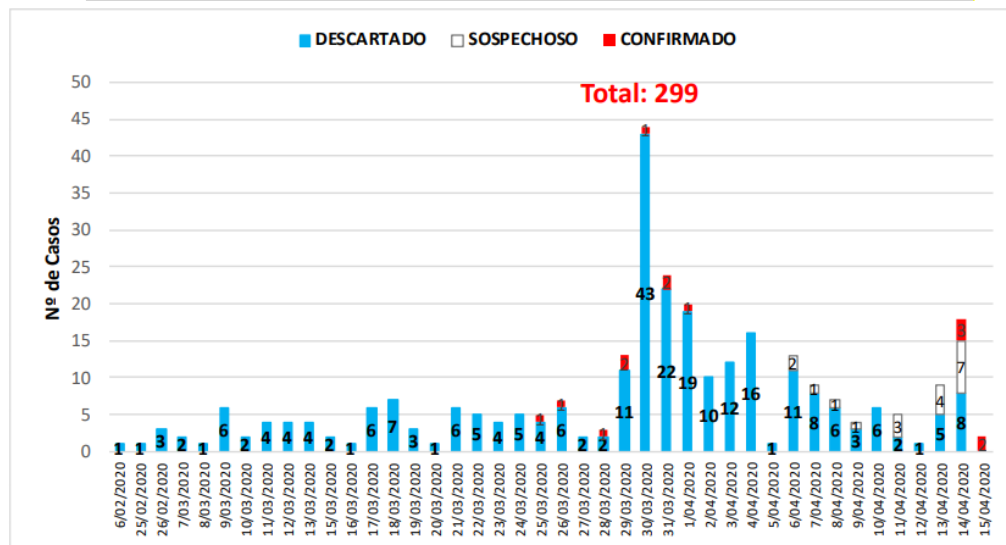
Figura 8 Número de casos descartados, sospechosos y confirmados de COVID-19 por día de atención. Al 31-03-2020



Fuente: (DIRESA, 2020) - Dirección Ejecutiva de Epidemiología

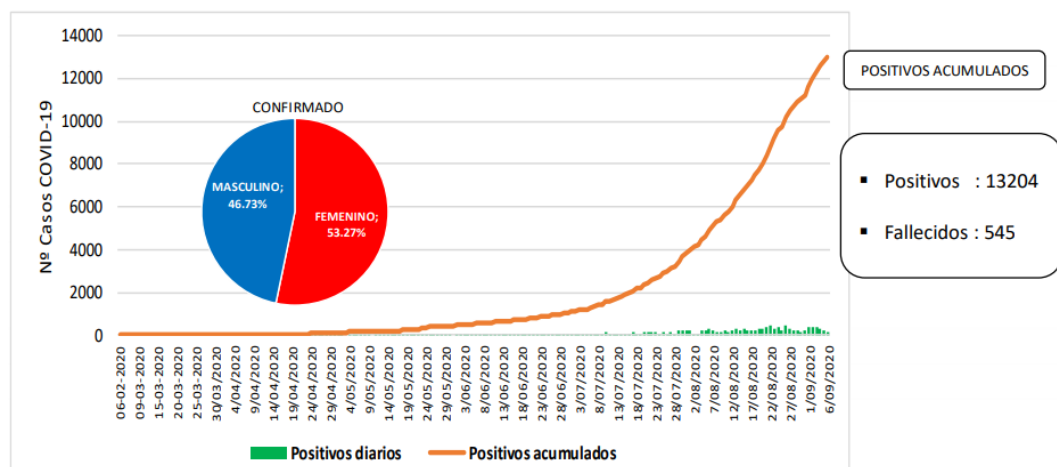
Figura 9 Número de casos descartados, sospechosos y confirmados de COVID-19 por PCR Y PR según distrito, Región Tacna. Al 16-04-2020

DISTRITOS	TOTAL SOSPECHOSOS	PRUEBA PCR-RT + PR	CONFIRMADOS	NEGATIVOS	PENDIENTES
Total general	299	SI	14	266	19
TACNA	180	SI	9	165	6
CORONEL GREGORIO ALBARRACIN LA	57	SI	3	48	6
ALTO DE LA ALIANZA	20	SI	0	17	3
POCOLLAY	19	SI	1	17	1
CIUDAD NUEVA	11	SI	0	10	1
LA YARADA LOS PALOS	2	SI	0	2	0
PALCA	1	SI	0	1	0
SAMA	1	SI	0	0	1



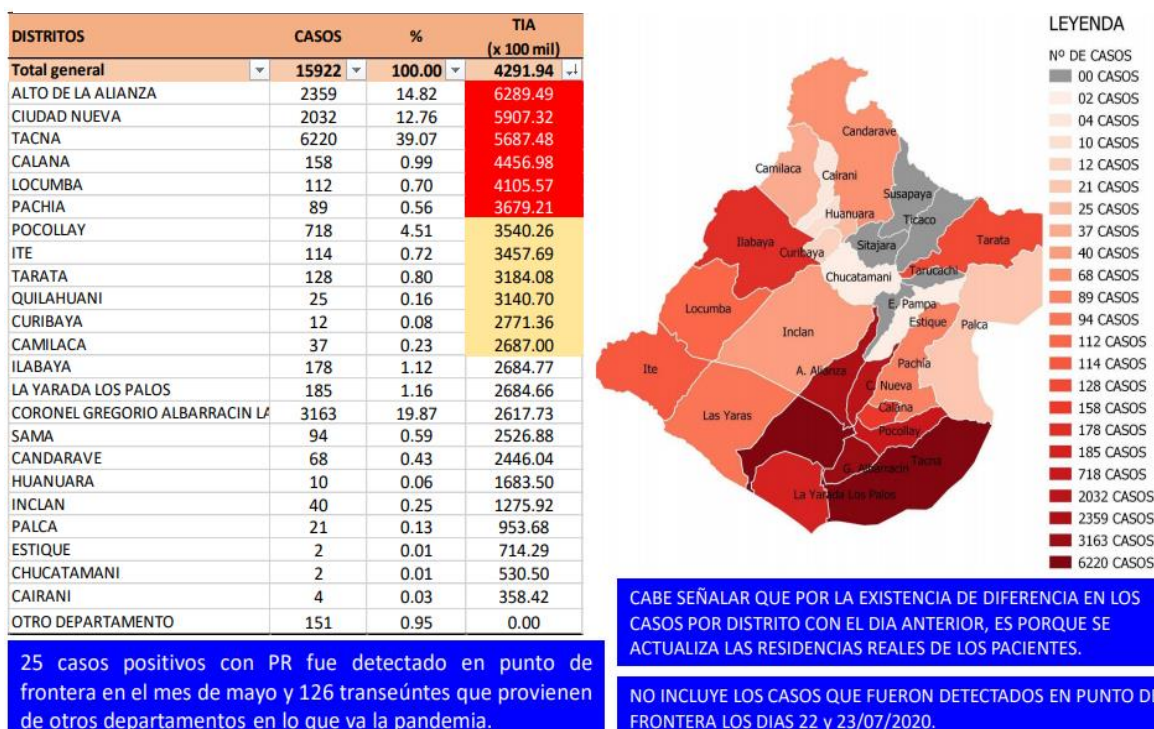
Fuente: (DIRESA, 2020)- Dirección Ejecutiva de Epidemiología

Figura 10 Curva epidémica de casos POSITIVOS de COVID-19 por PCR y PR Según día de atención, departamento Tacna



Fuente: (DIRESA, 2020) Dirección Ejecutiva de Epidemiología

Figura 11 Casos positivos de COVID-19 por PCR y PR según distrito de residencia



Fuente: Sistema Nacional de Vigilancia de COVID-19. DEEPI (DIRESA, 2020)

Según el Colegio Médicos del Perú al 22 de Junio del 2020 hay un total de 1713 médicos infectados con covid-19 de los cuales 60 médicos ya han fallecido y 41 se encuentran en cuidados intensivos. En Tacna la cifra es de 9 médicos infectados.

Figura 12 Estadística de Médicos Infectados con Covid-19



Fuente: (CMP, 2020) Colegio Médicos del Perú

Al 26 de Junio del 2020 según el colegio de enfermeros del Perú se reportó 3180 casos de infectados por el Covid 19 a nivel nacional, siendo el número de 35 enfermeros contagiados en la ciudad de Tacna

Figura 13 Casos Estadísticos por regiones actualizado al mes de Junio 2020

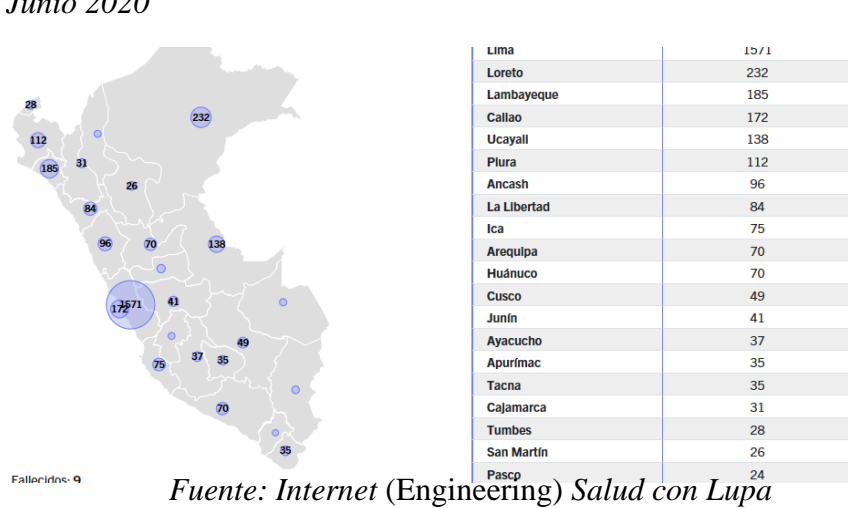
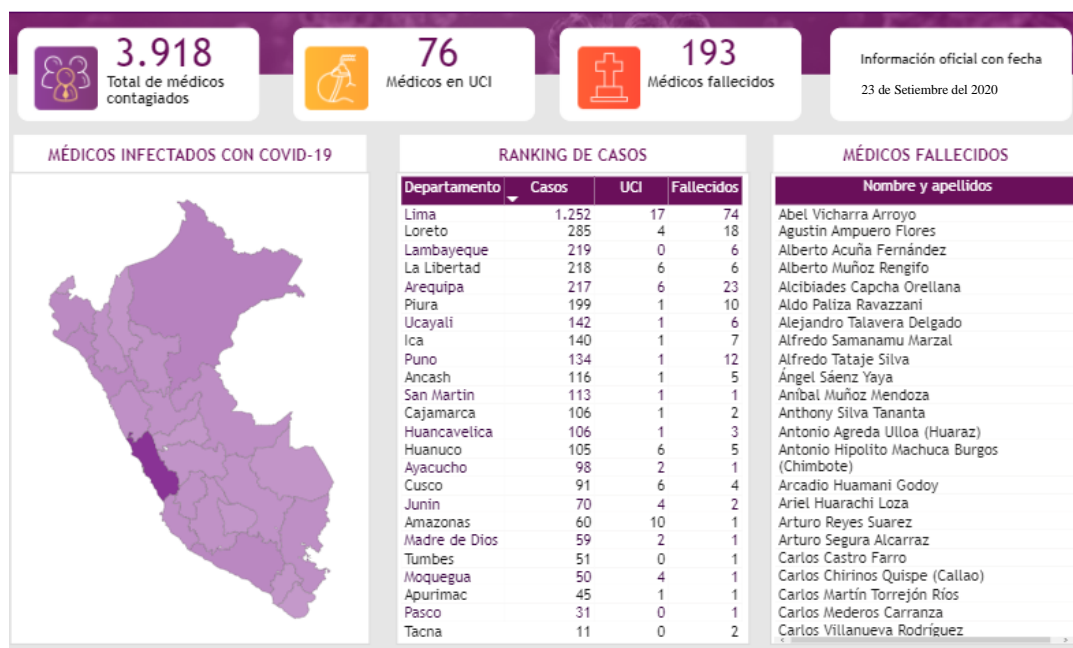


Figura 14 Casos Estadísticos de Personal de Salud contagiados por covid-19 a nivel Mundial al mes de Junio 2020

País ▲	Médicos contagiados ▲	Médicos fallecidos ▲	Enfermeros contagiados ▲	Enfermeros fallecidos ▲
Bolivia	120	16	Sin información	Sin información
Colombia	165	5	105	6
Ecuador	1.851	32	911	5
El Salvador	Sin información	0	Sin información	1
Guatemala	Sin información	Sin información	Sin información	1
México	13.344	181	18.865	167
Perú	2.231	74	3.180	12
Venezuela	33	9	21	2
Chile	2.091	9	2.164	Sin información

Fuente: Internet (Engineering) Salud con Lupa

Figura 15 Casos Estadísticos de Personal de Salud contagiados por covid-19 a nivel Mundial hasta el 23 de Setiembre del 2020



Fuente: (CMP, 2020) Colegio Médicos del Perú

Según la decana del Colegio de Enfermeros del Perú, Liliana La Rosa, informó al 01 de Setiembre que hay más de 5 mil enfermeras que han sido diagnosticadas con COVID-19 en el país. Además, indicó que a la fecha 71 de estas profesionales y 92 técnicos en enfermería fallecieron.

2.3. DEFINICION DE CONCEPTOS

2.3.1. Clima organizacional: (**Aguilar, 2013**), “El clima organizacional es la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la dirección a lo que pertenecen y que incide directamente en la efectividad de las funciones de los trabajadores”.

2.3.2. Desempeño Laboral: “El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados”. (**Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2004**)

2.3.3. Inteligencia Emocional: Para Goleman (**1995**) la inteligencia emocional se refiere a: “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos”.

2.3.4. Motivación: Para (**Robbins**) es la disposición a realizar grandes esfuerzos para lograr los objetivos organizacionales, condicionada por la capacidad de satisfacer las necesidades individuales.

2.3.5. Sentimientos: Es la percepción de lo que sucede en nuestro cuerpo y mente cuando se expresan las emociones. Es un estado subjetivo en el que somos conscientes de que el cerebro ha activado los mecanismos de una emoción. (**Rodriguez Hernandez & Juárez Lugo, 2011**)

2.3.6. Actitudes: representan acciones que muestran una cierta inclinación hacia un objetivo; estas actitudes pueden ser favorables o no a la actividad que se planea realizar. (**Robbins S. P.**)

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. HIPÓTESIS

3.1.1. Hipótesis General

La Inteligencia Emocional influye significativamente en el desempeño laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19

3.1.2. Hipótesis Específicas

A. La Autoconciencia influye significativamente en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19

B. La Autorregulación influye significativamente en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19

C. La Automotivación influye significativamente en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19

D. La Empatía influye significativamente en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19

E. Las Habilidades Sociales influye significativamente en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del

Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación actual es de tipo básico o pura. La investigación pura produce nuevas ideas, principios y teorías que, aunque no pueden ser aplicadas de inmediato, sirven como base para el progreso y el desarrollo modernos en varios campos. Esta investigación se basa en teorías científicas sobre la inteligencia emocional y el desempeño laboral para analizar y brindar nuevos conocimientos sobre sus emociones, que pueden afectar el desempeño de cada trabajador durante la pandemia de COVID-19.

3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación corresponde básicamente a un diseño de investigación no experimental de carácter transaccional o transversal. “Porque tiene como propósito describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, pp. 192,193).

3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación es explicativo causal, siendo objetivo de la investigación: determinar la influencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna considerando la pandemia Covid-19, siendo la variable independiente inteligencia emocional y la variable dependiente desempeño laboral.

3.5. VARIABLES E INDICADORES

3.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

3.5.1.1. Denominación de Variable

Inteligencia Emocional

3.5.1.2. Indicadores

- Autoconciencia
- Autorregulación
- Automotivación
- Empatía
- Habilidades Sociales

3.5.1.3. Operacionalización de Variables

Tabla 1 Operacionalización de la variable Inteligencia Emocional

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Inteligencia Emocional	(Goleman, 1995) Define la inteligencia emocional como “La capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones”.	Habilidad para reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, a través de la: autoconciencia, autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales Goleman (2015).	AUTOCONCIENCIA	Reconocimiento de sentimientos Identificación de emociones Conocimiento de sus acciones Manejo de sentimientos negativos
			AUTORREGULACION	Toma de decisiones Necesidad de estímulo Acciones negativas
			AUTOMOTIVACION	Capacidad de ponerse en el lugar del otro
			EMPATIA	Respeto al prójimo Reconocimiento de sentimientos Consejería
			HABILIDADES SOCIALES	Expresión de pensamientos Expresión de Sentimiento Manejo de emociones

Nota: Operacionalización obtenida de la investigación titulada “Inteligencia emocional en internas de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza-Lima 2017” desarrollada por (CÁRDENAS, 2017)

3.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

3.5.2.1. Denominación de Variable

Desempeño Laboral

3.5.2.2. Indicadores

- Dimensiones Actitudinales
- Dimensiones Operativas
- Clima Organizacional

3.5.2.3. Operacionalización de Variables

Tabla 2 Operacionalización de la variable Desempeño Laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Desempeño Laboral	Chiavenato (2007), hace referencia a “aquellos factores actitudinales como son: la disciplina, la actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización. Además de orientación al cliente, adaptabilidad y comunicación”	Nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.	Dimensiones Actitudinales	Disciplina Cooperación Iniciativa Responsabilidad Habilidad de seguridad Discreción Presentación personal Interés Creatividad Capacidad de realización
			Dimensiones Operativas	Conocimiento del Trabajo Calidad Cantidad Exactitud Trabajo en Equipo Liderazgo
			Clima Organizacional	Organización Miembros Comportamiento

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.6.1. Población

La población está compuesta por 140 enfermeras que laboran en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, en el periodo 2020 considerando la pandemia covid-19.

3.6.2. Muestra

En la presente investigación se utiliza un muestreo no probabilístico por conveniencia, puesto que se trabajará con 100 enfermeras debido a la situación presentada en la actualidad.

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se utilizaron encuestas para recopilar información sobre las variables de inteligencia emocional y desempeño laboral. Para ambas variables, se utilizaron cuestionarios con preguntas cerradas y en escala de Likert como herramienta. La escala de Likert presupone que la experiencia del entrevistado es lineal y se mide desde un 100% de acuerdo hasta un 100% de desacuerdo. que nos permitirá medir las respuestas con el instrumento actual y establecer una escala de cinco elementos. completamente en desacuerdo, completamente en desacuerdo No importa, Completamente de acuerdo. tener un elemento neutral para los entrevistados que expresen estar o no de acuerdo.

Es importante destacar que el instrumento para medir la variable de inteligencia emocional está basado (CÁRDENAS, 2017) quien lo creó para la investigación conocida como “Inteligencia emocional en internas de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza-Lima 2017”; pero las preguntas fueron realizadas por elaboración propia debido que la situación

actual que enfrentamos no se ha presenciado años anteriores, por tanto no se cuenta con antecedentes de encuestas frente a esta pandemia.

3.8. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Con respecto al procesamiento de los datos, se utiliza el software estadístico IBM SPSS en español. Para el análisis de datos se aplicarán las siguientes técnicas estadísticas:

- Tablas de frecuencia
- Estadística descriptiva a través de grafico de barras
- Estadística Inferencial para la contrastación de hipótesis

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

Para el procedimiento de la recolección de datos se utilizó dos cuestionarios con el fin de poder determinar la Influencia de la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral del personal de enfermería del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19

4.1.1. Aplicación de coeficiente de Alfa de Cronbach

Para la medición de confiabilidad se aplica el método de alfa de Cronbach, por lo que se ingresaran los datos obtenidos por las encuestas al programa estadístico SPSS PASW Statics 24.

Según (George & Marelly, 2003) recomienda los siguientes los siguientes valores para evaluación de coeficientes de alfa de Cronbach:

Tabla 3 *Criterios de interpretación del coeficiente de alfa de Cronbach*

0.9	El instrumento de medición es excelente
Entre 0.9 – 0.8	El instrumento de medición es bueno
Entre 0.8 – 0.7	El instrumento de medición es aceptable
Entre 0.7 – 0.6	El instrumento es débil.
Entre 0.6 – 0.5	El instrumento es pobre
y si es <0.5	El instrumento no es aceptable

4.1.1.1. Variable 1: Inteligencia Emocional

Tabla 4 *Alfa de Cronbach para la variable Inteligencia Emocional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.772	22

Nota: resultados del procesamiento de datos en el Programa IBM SPSS 22.

Se muestra el Alfa de Cronbach si se elimina el elemento; sin embargo, no se requirió eliminar algún elemento, porque el Alfa de Cronbach resultante es de 0,772, indicando que la confiabilidad del instrumento es aceptable (Hernández & Mendoza, 2018)

4.1.1.2.Variable 2: Desempeño Laboral

Tabla 5 Alfa de Cronbach para la variable Desempeño Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
.792	16

Nota: resultados del procesamiento de datos en el Programa IBM SPSS 22.

Se muestra el Alfa de Cronbach si se elimina el elemento; sin embargo, no se requirió eliminar algún elemento, porque el Alfa de Cronbach resultante es de 0,792, lo cual indica que el instrumento es aceptable (Hernández & Mendoza, 2018).

4.1.2.Relación variable, indicadores e ítems

La técnica de encuesta fue utilizada para recolectar datos mediante las preguntas que se realizaron al personal de enfermería de los servicios generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión considerando la pandemia del covid-19 en la ciudad de Tacna.

Tabla 6 Relación entre las dimensiones y los ítems, de la variable Inteligencia Emocional

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Inteligencia Emocional	Autoconciencia	Reconocimiento de sentimientos	1,2,3,4,5
		Identificación de emociones	
		Conocimiento de sus acciones	

	Autorregulación	Manejo de sentimientos negativos	6,7,8,9,10
		Toma de decisiones	
	Automotivación	Necesidad de estímulo	
		Acciones negativas	11,12,13,14
		Capacidad de ponerse en el lugar del otro	
	Empatía	Respeto al prójimo	
		Reconocimiento de sentimientos	15,16,17,18
		Consejería	
		Expresión de pensamientos	
	Habilidades sociales	Expresión de sentimiento	19,20,21,22
		Manejo de emoción	

Nota: Elaboración Propia de la encuesta de Inteligencia Emocional

Tabla 7 Relación entre las dimensiones y los ítems de la variable *Desempeño Laboral*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Desempeño Laboral	Dimensiones Actitudinales	Cooperación	1,2,3,4,5,6,7
		Iniciativa	
		Responsabilidad	
		Habilidad de seguridad	
		Presentación personal	
		Interés	
	Dimensiones Operativas	Creatividad	8,9,10,11,12,13
		Capacidad de realización	
		Conocimiento del Trabajo	
		Calidad	
	Clima Organizacional	Cantidad	14,15,16
		Exactitud	
Trabajo en Equipo			
Liderazgo			
		Organización	
		Miembros	
		Comportamiento	

Nota: Elaboración propia de la encuesta de Desempeño Laboral

4.1.3. Escala de valoración de las variables

El instrumento que se aplicó para la variable independiente y sus dimensiones, constaban de 22 preguntas, es decir, la escala de valoración que se planteó está en un rango mínimo de 22 y como máximo de 110 puntos, el cual partió de los baremos que se realizó, de igual modo podemos observar

en las siguientes tablas del 10 al 19, la frecuencia y porcentajes que se obtuvo para cada una de ellas.

Tabla 8 Escala de valoración para la variable "Inteligencia Emocional"

Variable	Dimensión	Escala
INTELIGENCIA EMOCIONAL	AUTOCONCIENCIA	muy bajo: 4 – 7
		bajo: 7 – 10
		regular: 10 – 14
		alto: 14 – 17
		muy alto: 17 – 20
	AUTORREGULACION	muy bajo: 6 – 11
		bajo: 11 – 16
		regular: 16 – 20
		alto: 20 – 25
		muy alto: 25 – 30
	AUTOMOTIVACION	muy bajo: 4 – 7
		bajo: 7 – 10
		regular: 10 – 14
		alto: 14 – 17
		muy alto: 17 – 20
	EMPATIA	muy bajo: 4 – 7
		bajo: 7 – 10
		regular: 10 – 14
		alto: 14 – 17
		muy alto: 17 – 20
HABILIDADES SOCIALES	muy bajo: 4 – 7	
	bajo: 7 – 10	
	regular: 10 – 14	
	alto: 14 – 17	
	muy alto: 17 – 20	
Muy bajo: 22 – 40		
Bajo: 40 – 57		
Regular: 57 – 75		
Alto: 75 – 92		
Muy alto: 92 – 110		

Nota: Elaboración Propia

Tabla 9 Escala de valoración para la variable "Desempeño Laboral"

Variable	Dimensión	Escala
DESEMPEÑO LABORAL	DIMENSIONES ACTITUDINALES	muy bajo: 7 – 13
		bajo: 13 – 18
		regular: 18 – 24
		alto: 24 – 29
		muy alto: 29 – 35
	DIMENSIONES OPERATIVAS	muy bajo: 6 – 11
		bajo: 11 – 16
		regular: 16 – 20
		alto: 20 – 25
		muy alto: 25 – 30
Muy bajo: 16 – 29		
Bajo: 29 – 42		
Regular: 42 – 54		
Alto: 54 – 67		
	CLIMA ORGANIZACIONAL	muy bajo: 3 – 5

Muy alto:	67 – 80	bajo:	5 – 8
		regular:	8 – 10
		alto:	10 – 13
		muy alto:	13 – 15

Nota: Elaboración Propia

4.2. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO

4.2.1. Resultados de la Variable Inteligencia Emocional

4.2.1.1. Análisis por dimensión

La herramienta utilizada para evaluar la variable independiente y sus dimensiones consistió en 22 preguntas, lo que resultó en una escala de valoración que oscilaba entre 22 y 110 puntos, la cual se basó en los baremos realizados y se muestran en el anexo 01. Además, la frecuencia y porcentajes obtenidos para cada una de ellas se muestran en las siguientes tablas del 10 al 19.

Tabla 10 Nivel de Autoconciencia del personal de enfermería del Hospital III Daniel Alcides Carrión

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	3	3.0	3.0
Alto	13	13.0	16.0
Muy Alto	84	84.0	100.0
Total	100	100.0	

Nota: Elaborado el Programa SPSS 22.

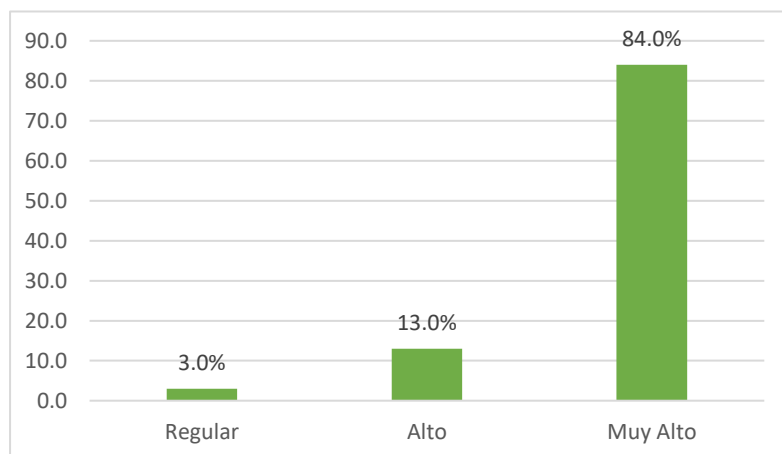


Figura 16 Análisis de la Dimensión Autoconciencia

Interpretación:

Con respecto a la tabla 10 y figura 16 de la dimensión de Autoconciencia, nos muestra que de un total de 100 enfermeros encuestados; el 84% respondieron con una calificación Muy Alto en cuanto a reconocer sus sentimientos, mientras que un 13% respondieron con una calificación Alta ante la dimensión antes mencionada. Por otro lado, podemos observar que un mínimo del 3% lo calificó como regular.

Tabla 11 Nivel de Autorregulación del personal de enfermería del Hospital III Daniel Alcides Carrión

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	44	44.0	44.0
Alto	56	56.0	100.0
Total	100	100.0	

Nota: Elaborado en el Programa SPSS 22

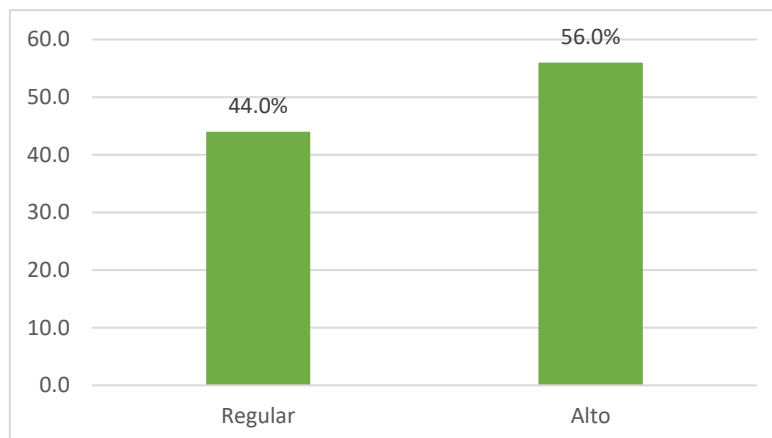


Figura 17 Análisis de la Dimensión Autorregulación

Interpretación:

Con respecto a la tabla 11 y figura 17 de la dimensión de Autorregulación, nos muestra que de un total de 100 enfermeros encuestados; el 56% respondieron con una calificación Alto con respecto al manejo y control de sus sentimientos, mientras que un 44% respondieron con una calificación regular ante esta dimensión.

Tabla 12 Nivel de Automotivación del personal de enfermería del Hospital III Daniel Alcides Carrión

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	10	10.0	10.0
Alto	47	47.0	57.0
Muy Alto	43	43.0	100.0
Total	100	100.0	

Nota: Elaborado en el Programa SPSS 22.

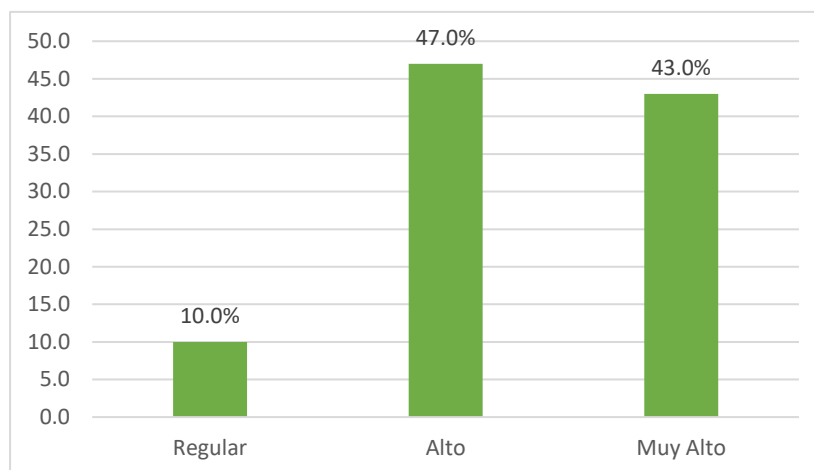


Figura 18 Análisis de la Dimensión Automotivación

Interpretación:

Con respecto a la tabla 12 y figura 18 de la dimensión de Automotivación, nos muestra que del total de la muestra; la categoría con mayor valoración es el nivel Alto con 47%, seguida por el nivel Muy alto con el 43%, con respecto a la capacidad de ponerse en el lugar del otro y de llevar una actitud optimista con respecto a su motivación, mientras que un 10% respondieron con una calificación regular ante esta dimensión.

Tabla 13 Nivel de Empatía del personal de enfermería del Hospital III
Daniel Alcides Carrión

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	17	17.0	17.0
Alto	49	49.0	66.0
Muy Alto	34	34.0	100.0
Total	100	100.0	

Nota: Elaborado en el Programa SPSS 22.

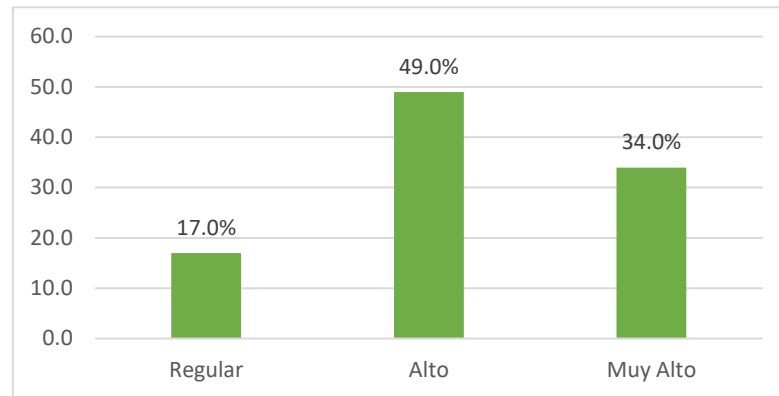


Figura 19 Análisis de la Dimensión Empatía

Interpretación

Con respecto a la tabla 13 y figura 19 de la dimensión de Empatía, nos muestra que del total de la muestra; la categoría con mayor valoración es el nivel Alto con 49%, seguida por el nivel Muy alto con el 34%, con respecto a la expresión de sentimiento, reconocimiento de sus sentimientos, mientras que un 17% respondieron con una calificación regular ante esta dimensión.

Tabla 14 Nivel de Habilidades Sociales del personal de enfermería del Hospital III Daniel Alcides Carrión

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	15	15.0	15.0
Alto	51	51.0	66.0
Muy Alto	34	34.0	100.0
Total	100	100.0	

Nota: Elaborado en el Programa SPSS 22.

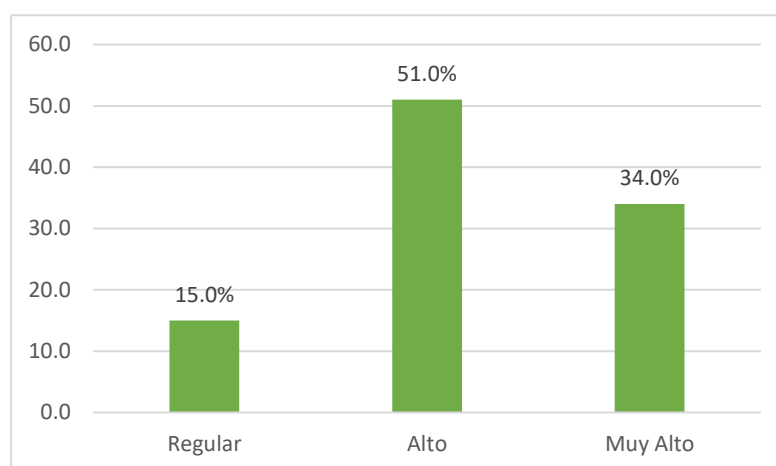


Figura 20 *Análisis de la Dimensión Habilidades Sociales*

Interpretación

Con respecto a la tabla 14 y figura 20 de la dimensión de Habilidades Sociales, nos muestra que del total de la muestra encuestada; la categoría con mayor valoración es el nivel Alto con 51%, seguida por el nivel Muy alto con el 34%, con respecto a la expresión de sus emociones, mientras que un 15% respondieron con una calificación regular ante esta dimensión.

4.2.1.2. Análisis General

Tabla 15 *Nivel de la variable Inteligencia Emocional del personal de enfermería del Hospital III Daniel Alcides Carrión*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	51	51.0	51.0
Muy Alto	49	49.0	100.0
Total	100	100.0	

Nota: Elaborado el Programa SPSS 22.

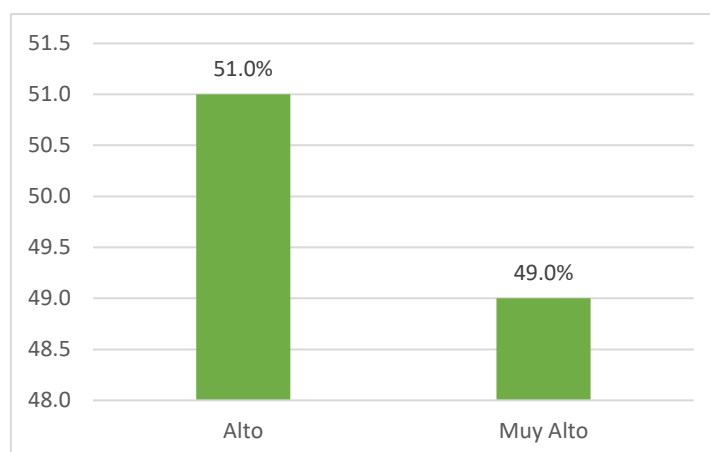


Figura 21 *Análisis de la Variable Inteligencia Emocional*

Interpretación

Con respecto a la tabla 15 y figura 21 con respecto a la Variable Inteligencia Emocional nos muestra que del total del personal de enfermería encuestada, la mayor calificación está en los niveles alto y muy alto con una valoración de 51% y 49% respectivamente. Dando a indicar que existe una Alta inteligencia Emocional con respecto al personal de enfermería del Hospital III Daniel Alcides Carrión

4.2.2. Resultados de la Variable Desempeño Laboral

4.2.2.1. Análisis por dimensión

Tabla 16 *Nivel de Dimensiones Actitudinales del personal de enfermería del Hospital III Daniel Alcides Carrión*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	56	56.0	56.0
Muy Alto	44	44.0	100.0
Total	100	100.0	

Nota: Elaborado el Programa SPSS 22.

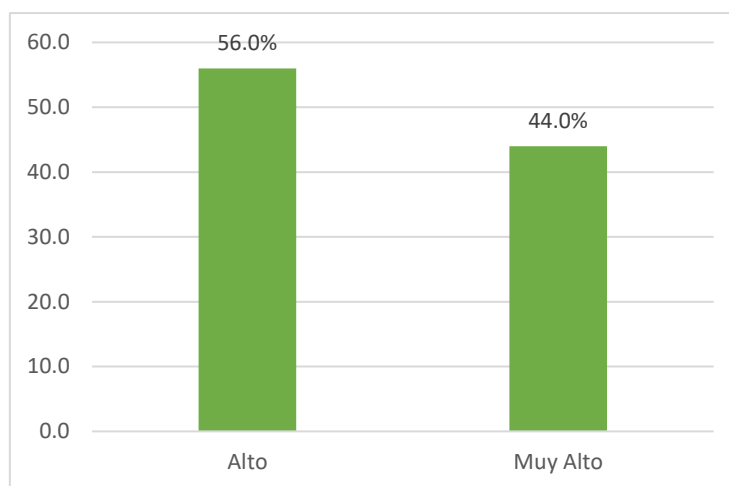


Figura 22 *Análisis de la Dimensión Actitudinal*

Interpretación

Con respecto a la tabla 16 y figura 22 con respecto a las dimensiones actitudinales, nos muestra el resultado obtenido, siendo más destacada la categoría Alto con 56% seguida por el nivel Muy alto con el 44%, con respecto a la cooperación, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, presentación personal y el interés del personal de enfermería del hospital Daniel Alcides Carrión.

Tabla 17 *Nivel de Dimensiones Operativas del personal de enfermería del Hospital III Daniel Alcides Carrión*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	6	6.0	6.0
Alto	65	65.0	71.0
Muy Alto	29	29.0	100.0
Total	100	100.0	

Nota: Elaborado el Programa SPSS 22.

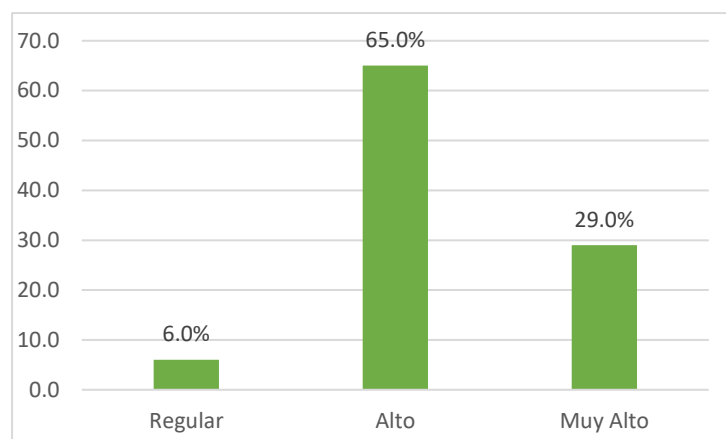


Figura 23 *Análisis de la Dimensión Operativa*

Interpretación

Con respecto a la tabla 17 y figura 23 con respecto a las dimensiones operativas, nos muestra el resultado obtenido por la dimensión, siendo más destacada la categoría Alto con 65% seguida por el nivel Muy alto con el 29%, con respecto a la calidad, exactitud, trabajo en equipo, conocimiento. El cual indica que el personal de enfermería tiene un alto nivel con respecto a esta dimensión.

Tabla 18 *Nivel de Clima Organizacional del personal de enfermería del Hospital III Daniel Alcides Carrión*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Bajo	8	8.0	8.0
Bajo	34	34.0	42.0
Regular	20	20.0	62.0
Alto	28	28.0	90.0
Muy Alto	10	10.0	100.0
Total	100	100.0	

Nota: Elaborado el Programa SPSS 22.

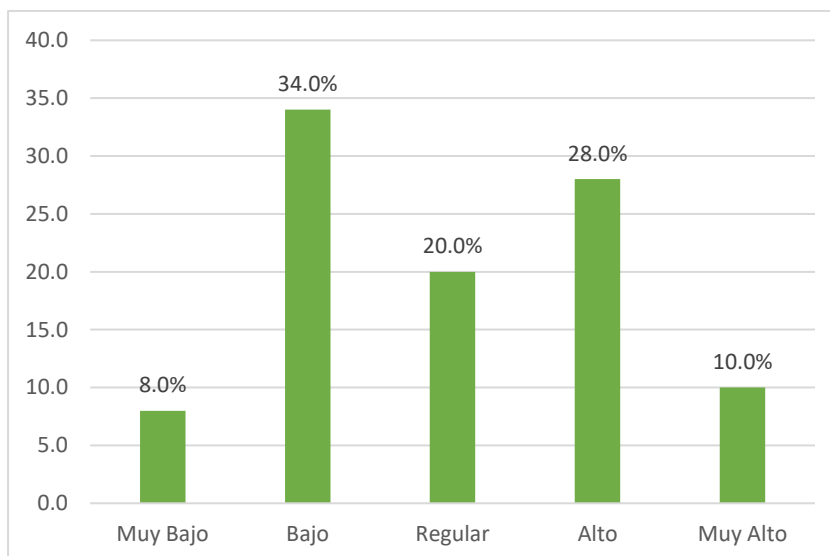


Figura 24 *Análisis de la Dimensión Clima Organizacional*

Interpretación

Con respecto a la tabla 18 y figura 24 con respecto a la dimensión clima organizacional, nos muestra el resultado obtenido por la dimensión, siendo más destacada la categoría Baja con 34% y a diferencia del 5% le sigue el nivel alto con 28%, seguida por el nivel Regular con 20%, y las categorías con menor calificación es Muy Bajo y Muy Alto con 8% y 10% respectivamente. Por tanto hay pequeñas deficiencias el cual se considera que no existe un buen clima laboral frente a esta pandemia del covid-19.

4.2.2.2. Análisis general

Tabla 19 *Nivel de la variable Desempeño Laboral del personal de enfermería del Hospital III Daniel Alcides Carrión*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	16	16.0	16.0
Alto	66	66.0	82.0
Muy Alto	18	18.0	100.0
Total	100	100.0	

Nota: Elaborado el Programa SPSS 22.

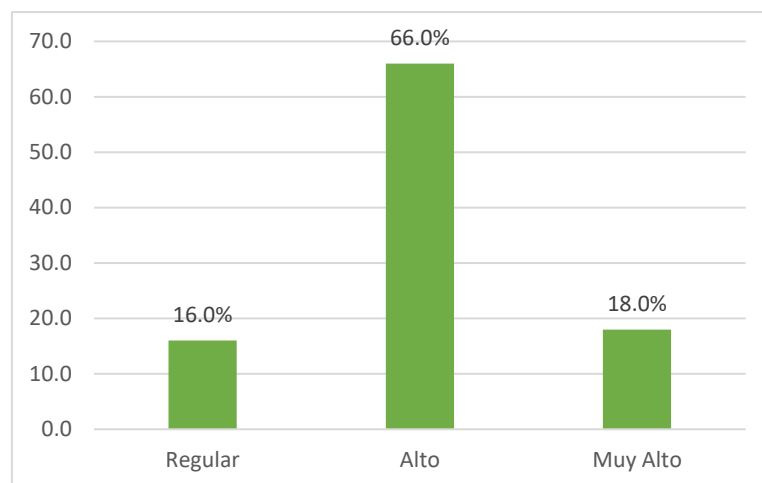


Figura 25 Análisis de la Variable Desempeño Laboral

Interpretación

Con respecto a la tabla 19 y figura 25 con respecto a la variable Desempeño Laboral, nos muestra el resultado obtenido por la dimensión, siendo más destacada la categoría Alta con 66% y a diferencia del 48% le sigue el nivel alto con 18%, seguida por el nivel Regular con 16%, Por tanto se considera que a pesar que hay deficiencias en la dimensión del clima organizacional, se considera que existe un alto desempeño laboral del personal de enfermería del hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del covid 19

4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Se hizo la comprobación de las hipótesis específicas e hipótesis general, para tal caso, se utiliza como criterio de decisión el nivel de significancia por conveniencia que es de 0.05 diseñado por Ronald Fisher, cuando el valor de P es inferior a este criterio, se rechaza la hipótesis nula.

Entonces tenemos como regla de decisión:

Sig. = 0.005 < nivel de significancia obtenido, entonces no aceptar H_0 .

Sig. = 0.005 > nivel de significancia obtenido, entonces aceptar H_0 .

Para poder obtener el resultado de contrastación de hipótesis aplicaremos la regresión ordinal en base a los resultados arrojados por el IBM SPSS Statistics versión 22 si existe o no un grado de influencia significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital III Daniel Alcides Carrión considerando la pandemia del covid-19

4.3.1. Verificación de hipótesis Específicas

4.3.1.1. Verificación de primera hipótesis específica

Se presenta a continuación el planteamiento de la primera hipótesis específica:

H_0 : La Autoconciencia no influye significativamente en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19

H_1 : La Autoconciencia influye significativamente en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19

• Nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia $\alpha = 5\%$

• Prueba estadística

Regresión Logística Ordinal

•Regla de decisión

Si P-Valor < nivel de significancia → Rechazo de Ho.

•Calculo estadístico

Tabla 20 Información de ajuste de los modelos de la dimensión Autoconciencia vs desempeño laboral

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	80.758			
Final	76.322	4.436	1	.035

Nota: Elaborado con el programa SPSS 22

Tabla 21 Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	46.742	19	.000
Desvianza	53.733	19	.000

Nota: Elaborado con el programa SPSS 22

Tabla 22 Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	.043
Nagelkerke	.052
McFadden	.025

Nota: Elaborado con el programa SPSS 22

Tabla 23 Estimaciones de parámetro dimensión Autoconciencia vs desempeño laboral

	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
						Límite inferior	Límite superior
Umbral [YC = 3]	1.602	1.549	1.070	1	.301	-1.434	4.639
[YC = 4]	4.905	1.645	8.893	1	.003	1.681	8.128
Ubicación Autoconciencia	.163	.077	4.434	1	.035	.011	.314

Nota: Elaborado con el programa SPSS 22

Interpretación:

Como podemos observar las tablas 20 y 23 identificamos que el valor P es 0.035 siendo un valor inferior al nivel de significancia que es de 0.05, por lo que existe evidencia estadística con un nivel de confianza del 95% para no aceptar la hipótesis H_0 . Por lo tanto, podemos deducir que la dimensión Autoconciencia influye en el desempeño laboral del personal de enfermería de los servicios generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del covid-19,2020. Siendo el grado de influencia en un 5% entre la dimensión Autoconciencia y el desempeño laboral.

4.3.1.2. Verificación de segunda hipótesis específica

Se presenta a continuación el planteamiento de la segunda hipótesis específica:

H_0 : La Autorregulación no influye significativamente en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19

H_1 : La Autorregulación influye significativamente en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19

• Nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia $\alpha = 5\%$

•Prueba estadística

Regresión Logística Ordinal

•Regla de decisión

Si P-Valor < nivel de significancia → Rechazo de Ho.

•Calculo estadístico

Tabla 24 Información de ajuste de los modelos de los modelos de la dimensión Autorregulación vs desempeño laboral

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	74.517			
Final	66.549	7.968	1	.005

Nota: Elaborado con el programa SPSS 22

Tabla 25 Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	43.230	13	.000
Desvianza	44.452	13	.000

Nota: Elaborado con el programa SPSS 22

Tabla 26 Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	.077
Nagelkerke	.093
McFadden	.045

Nota: Elaborado con el programa SPSS 22

Tabla 27 Estimaciones de parámetro dimensión Autorregulación vs desempeño laboral

	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
						Límite inferior	Límite superior
Umbral [YC = 3]	3.832	2.028	3.568	1	.059	-.144	7.807
[YC = 4]	7.241	2.165	11.189	1	.001	2.998	11.484
Ubicación Autorregulación	.269	.100	7.224	1	.007	.073	.465

Nota: Elaborado con el programa SPSS 22

Interpretación:

Como podemos observar las tablas 24 y 27 identificamos que el valor P es 0.007 siendo un valor inferior al nivel de significancia que es de 0.05, por lo que existe evidencia estadística con un nivel de confianza del 95% para no aceptar la hipótesis Ho. Por lo tanto, podemos deducir que la dimensión Autorregulación influye significativamente en el desempeño laboral del personal de enfermería de los servicios generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del covid-19,2020. Siendo el grado de influencia en un 9% entre la dimensión Autorregulación y la variable desempeño laboral.

4.3.1.3.Verificación de tercera hipótesis específica

Se presenta a continuación el planteamiento de la primera hipótesis específica:

Ho: La Automotivación no influye significativamente en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19

H1: La Automotivación influye significativamente en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19

• **Nivel de significancia**

Se trabajó con un nivel de significancia $\alpha = 5\%$

• **Prueba estadística**

Regresión Logística Ordinal

• **Regla de decisión**

Si P-Valor < nivel de significancia → Rechazo de H_0 .

• **Calculo estadístico**

Tabla 28 Información de ajuste de los modelos de la dimensión Automotivación vs desempeño laboral

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	68.523			
Final	46.291	22.232	1	.000

Nota: Elaborado con el programa SPSS 22

Tabla 29 Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	23.244	11	.016
Desvianza	27.687	11	.004

Nota: Elaborado con el programa SPSS 22

Tabla 30 Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	.199
Nagelkerke	.241
McFadden	.127

Nota: Elaborado con el programa SPSS 22

Tabla 31 Estimaciones de parámetro dimensión Automotivación vs desempeño laboral

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[YC = 3]	8.858	2.374	13.917	1	.000	4.204	13.511
	[YC = 4]	12.713	2.615	23.638	1	.000	7.588	17.838
Ubicación	Automotivación	.635	.145	19.178	1	.000	.351	.920

Nota: Elaborado con el programa SPSS 22

Interpretación:

Como podemos observar las tablas 28 y 31 identificamos que el valor P es 0.000 siendo un valor inferior al nivel de significancia que es de 0.05, por lo que existe evidencia estadística con un nivel de confianza del 95% para no aceptar la hipótesis Ho. Por lo tanto, podemos deducir que la dimensión Automotivación influye significativamente en el desempeño laboral del personal de enfermería de los servicios generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del covid-19,2020. Siendo el grado de influencia en un 24% entre la dimensión Automotivación y el desempeño laboral.

4.3.1.4.Verificación de cuarta hipótesis específica

Se presenta a continuación el planteamiento de la cuarta hipótesis específica:

Ho: La Empatía no influye significativamente en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19

H1: La Empatía influye significativamente en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19

•**Nivel de significancia**

Se trabajó con un nivel de significancia $\alpha = 5\%$

•**Prueba estadística**

Regresión Logística Ordinal

•**Regla de decisión**

Si P-Valor < nivel de significancia → Rechazo de H_0 .

•**Calculo estadístico**

Tabla 32 Información de ajuste de los modelos de la dimensión Automotivación vs desempeño laboral

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	78.593			
Final	66.215	12.378	1	.000

Nota: Elaborado con el programa SPSS 22

Tabla 33 Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	45.908	13	.000
Desvianza	48.569	13	.000

Nota: Elaborado con el programa SPSS 22

Tabla 34 Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	.116
Nagelkerke	.141
McFadden	.071

Nota: Elaborado con el programa SPSS 22

Tabla 35 Estimaciones de parámetro dimensión Empatía vs desempeño laboral

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[YC = 3]	4.642	1.870	6.166	1	.013	.978	8.307
	[YC = 4]	8.195	2.049	16.000	1	.000	4.180	12.211
Ubicación	Empatía	.388	.116	11.278	1	.001	.162	.615

Nota: Elaborado con el programa SPSS 22

Interpretación:

Como podemos observar las tablas 32 y 35 identificamos que el valor P es 0.001 siendo un valor inferior al nivel de significancia que es de 0.05, por lo que existe evidencia estadística con un nivel de confianza del 95% para no aceptar la hipótesis Ho. Por lo tanto, podemos deducir que la dimensión Empatía influye significativamente en el desempeño laboral del personal de enfermería de los servicios generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del covid-19,2020. Siendo el grado de influencia en un 14% entre la dimensión Empatía y la variable desempeño laboral.

4.3.1.5. Verificación de quinta hipótesis específica

Se presenta a continuación el planteamiento de la quinta hipótesis específica:

Ho: Las Habilidades Sociales no influye significativamente en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19

H1: Las Habilidades Sociales influye significativamente en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19

• **Nivel de significancia**

Se trabajó con un nivel de significancia $\alpha = 5\%$

• **Prueba estadística**

Regresión Logística Ordinal

• **Regla de decisión**

Si P-Valor < nivel de significancia → Rechazo de H_0 .

• **Calculo estadístico**

Tabla 36 Información de ajuste de los modelos de la dimensión Habilidades Sociales vs desempeño laboral

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	73.450			
Final	60.225	13.226	1	.000

Nota: Elaborado con el programa SPSS 22

Tabla 37 Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	40.876	11	.000
Desvianza	41.906	11	.000

Nota: Elaborado con el programa SPSS 22

Tabla 38 Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	.124
Nagelkerke	.150
McFadden	.075

Nota: Elaborado con el programa SPSS 22

Tabla 39 Estimaciones de parámetro dimensión Habilidades Sociales vs desempeño laboral

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[YC = 3]	6.393	2.310	7.659	1	.006	1.866	10.921
	[YC = 4]	9.968	2.488	16.052	1	.000	5.091	14.844
Ubicación	Habilidades Sociales	.491	.142	11.971	1	.001	.213	.770

Nota: Elaborado con el programa SPSS 22

Interpretación:

Como podemos observar las tablas 36 y 39 identificamos que el valor P es 0.001 siendo un valor inferior al nivel de significancia que es de 0.05, por lo que existe evidencia estadística con un nivel de confianza del 95% para no aceptar la hipótesis Ho. Por lo tanto, podemos deducir que la dimensión Habilidades Sociales influye significativamente en un 15% en el desempeño laboral del personal de enfermería de los servicios generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del covid-19,2020.

4.3.2. Verificación de Hipótesis General

Se presenta a continuación el planteamiento de la hipótesis general:

Ho: La Inteligencia Emocional no influye significativamente en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales

del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19

H1: La Inteligencia Emocional influye significativamente en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19

•**Nivel de significancia**

Se trabajó con un nivel de significancia $\alpha = 5\%$

•**Prueba estadística**

Regresión Logística Ordinal

•**Regla de decisión**

Si P-Valor < nivel de significancia → Rechazo de Ho.

•**Calculo estadístico**

Tabla 40 Información de ajuste de los modelos de las variables Inteligencia Emocional vs desempeño laboral

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	117.311			
Final	96.210	21.100	1	.000

Nota: Elaborado con el programa SPSS 22

Tabla 41 Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	64.700	45	.029
Desvianza	69.690	45	.011

Nota: Elaborado con el programa SPSS 22

Tabla 42 Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	.190
Nagelkerke	.230
McFadden	.120

Nota: Elaborado con el programa SPSS 22

Tabla 43 Estimaciones de parámetro de la variable Inteligencia Emocional vs desempeño laboral

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[YC = 3]	11.389	3.081	13.660	1	.000	5.349	17.428
	[YC = 4]	15.267	3.348	20.788	1	.000	8.704	21.830
Ubicación	Inteligencia Emocional	.146	.035	17.484	1	.000	.077	.214

Nota: Elaborado con el programa SPSS 22

Interpretación:

Como podemos observar las tablas 40 y 43 identificamos que el valor P es 0.001 siendo un valor inferior al nivel de significancia que es de 0.05, por lo que existe evidencia estadística con un nivel de confianza del 95% para no aceptar la hipótesis Ho. Por lo tanto, podemos deducir que la variable independiente: inteligencia emocional influye significativamente según el R cuadrado en un 23% con respecto a la variable dependiente: desempeño laboral del personal de enfermería de los servicios generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del covid-19,2020.

4.4. MÉTODO CIENTÍFICO

El método científico es un conjunto de pasos ordenados que se emplean para adquirir nuevos conocimientos. Se basó en lo empírico y en la medición, estando

sujeto a los principios específicos de las pruebas de razonamiento. Para lo cual se plantea el problema ¿Cuál es la influencia de la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19-Tacna, 2020?, se contrasta la hipótesis y por tanto se llegó a la conclusión que la Inteligencia Emocional influye significativamente en el desempeño laboral del personal de enfermería.

CONCLUSIONES

Primera: La hipótesis general, con una significancia asintótica de $0.000 < 0.05$, se comprobó que la Inteligencia Emocional influye significativamente en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del covid-19,2020. Observando que la variable independiente influye un 23% en la variable dependiente.

Segunda: Con respecto a la primera hipótesis específica, con una significancia asintótica de $0.035 > 0.05$ se obtuvo como resultado que si existe influencia significativa de la Autoconciencia en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, pero considerando el R cuadrado está con un porcentaje de 5% que influye esta dimensión la variable dependiente considerando la pandemia del covid-19,2020.

Tercera: La segunda hipótesis específica, con una significancia asintótica de $0.007 < 0.05$, indica que existe una influencia significativa de la Autorregulación en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del covid-19,2020. Siendo su grado de influencia en un 9% con respecto a la variable dependiente.

Cuarta: La tercera hipótesis específica, con una significancia asintótica de $0.000 < 0.05$, indica que existe una influencia significativa de la Automotivación en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del covid-19,2020. Teniendo un grado de influencia en un 24% con respecto a la variable de desempeño laboral.

Quinta: La cuarta hipótesis específica indica, con una significancia asintótica de $0.000 < 0.05$, que existe una influencia significativa de la Empatía en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del covid-19,2020. Siendo su grado de influencia en un 14% con respecto al desempeño laboral.

Sexta: La quinta hipótesis específica indica, con una significancia asintótica de $0.000 < 0.05$, que existe una influencia significativa de las Habilidades sociales en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del covid-19,2020. Siendo su grado de influencia según el Rcuadrado en un 15% con respecto a la variable desempeño laboral.

SUGERENCIAS

Primera: Se pone a sugerencia al área de recursos humanos del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, realizar talleres de autoconocimiento para que el personal mejore su nivel de autoconciencia, específicamente en el control de los sentimientos; ya que frente a la situación actual, el personal de enfermería le da mayor importancia a reconocer sus sentimientos, y por tanto cualquier pensamiento o sentimiento negativo puede afectar en sus tareas laborales y puede repercutir en la atención de los pacientes, ya que se diagnosticó que esta dimensión influye en un 5% en el desempeño laboral del personal. Por tanto es menester que el nivel directivo trabaje de la mano con el nivel operativo y participen en talleres de manejo emocional para que puedan distinguir las emociones de sus colaboradores, todo ello con la finalidad de fortalecer las capacidades de liderazgo y asegurar el cumplimiento de las metas, tomando y considerando todas las medidas de seguridad durante la pandemia.

Segunda: La autorregulación del personal de enfermería es aceptable, pero se tiene que trabajar constantemente ya que al ser una dimensión que influye significativamente; se puede mejorar realizando reuniones compartiendo técnicas para que puedan mantener su autocontrol frente ante cualquier situación que se presente. Se deben implementar actividades y talleres de desarrollo emocional fortaleciendo la autorregulación emocional de todo el personal de salud, ya que ello les permitirá reconocer fácilmente sus emociones ante circunstancias problemáticas o de conflicto con otros trabajadores, pudiendo resolver tales adversidades a través de un manejo emocional maduro y a fin de evitar discrepancias.

Tercera: La automotivación del personal de enfermería es adecuada, por tanto se puede deducir que el área encargada está trabajando en la motivación personal de cada colaborador; ya que ante esta situación de la pandemia del covid-19, el personal necesita constante capacitación frente a la automotivación; en primordial el área que trabaja con pacientes covid-19, ya que esta dimensión al influir en la variable desempeño laboral en el personal deberá trabajar de manera eficiente y ser optimista ante cualquier situación presentada. Asimismo, es necesario programar actividades de motivación que permitan estimular positivamente al personal, ya que de esta manera, se conseguirá una actitud de compromiso y que el personal se sienta motivado para asumir los objetivos planteados durante la situación actual.

Cuarta: Con respecto a la empatía, el personal de enfermería es consciente con respecto a esta dimensión ya que lo aplica de manera adecuada, mostrando un buen criterio entre las emociones individuales y las emociones de los pacientes que atienden a pesar de afrontar la situación actual. Se deberá realizar Acompañamiento y asesoramiento en situaciones estresantes o situaciones frustrantes, para que el empleado aprenda a regular sus emociones adecuadamente frente a la atención a un paciente.

Quinta: Con respecto a las habilidades sociales del personal de enfermería, se evalúa que cada colaborador maneja adecuadamente esta dimensión pero se sugiere que se desarrolle actividades de ocio y entretenimiento, ya que esta dimensión puede repercutir en las emociones o las actitudes frente a sus demás compañeros de trabajo; según sus frecuencias esta dimensión esta evaluada categóricamente con el nivel alto y muy alto, pero hay un 15% que evalúa que esta dimensión se encuentra en un nivel regular, por tanto se necesita trabajar en ese porcentaje del personal encuestado.

Sexto: Según los resultados obtenidos se muestra que la inteligencia Emocional si influye en el desempeño laboral, pero se obtiene que hay una baja frecuencia con respecto a la dimensión del clima organizacional, en el cual refleja que el personal de enfermería no se siente seguro con respecto a la atención de sus pacientes, ya que en cualquier momento pueden contraer el covid-19, por tanto se sugiere que el área de recursos humanos realice encuestas con respecto a la seguridad del personal de enfermería frente a esta pandemia, para que se tomen las acciones correspondientes a fin de que a los colaboradores se les implemente los epps correspondientes según el riesgo que se encuentren. Se recomienda identificar e intervenir a los enfermeros con bajos niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral para establecer estrategias psicológicas de tipo cognitivo-conductual, ya que gran parte de la vida de una persona se desarrolla dentro de una organización en la que se mezclan ideas, sentimientos, intereses y aspiraciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguilar, P. &. (2013). *Clima, Cultura, Desarrollo y cambio Organizacional*. Caracas Venezuela.
- ARANZAZU BORRERO, G. E., & ROJAS FERNÁNDEZ , M. (2017). *ADAPTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE UN PROGRAMA PARA EL DESARROLLO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN ESTUDIANTES DE LAS CARRERAS DE FORMACIÓN DE DOCENTES DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DEL SUR DE CALI*. SANTIAGO DE CALI .
- Araujo, M., & Guerra, M. (2007). *INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACION SUPERIOR PUBLICAS*. Venezuela: 2.
- Arias, E. O. (2011). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana. *SAN MARTIN EMPRENDEDOR*, 90-106.
- Arroyo Tovar, R. (2012). *Habilidades gerenciales : desarrollo de destrezas, competencias y actitud*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Bar-On. (1997). *Bar-On emotional quotient inventory (EQ-I): Technical manual*. Toronto: Multi-Health System.
- CÁRDENAS, M. (2017). *INTELIGENCIA EMOCIONAL EN INTERNAS DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA-LIMA 2017*. Trujillo.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Mc Graw Hill.

- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: 2da Edición Mc Graw Hill.
- CMP. (2020). *COLEGIO MEDICOS DEL PERU*. Obtenido de COLEGIO MEDICOS DEL PERU: <https://www.cmp.org.pe/medicos-con-covid-19-positivo-autoreporte/>
- Cooper, R. &. (2010). EMOTIONAL INTELLIGENCE AND ITS MAIN MODELS: PROPOSAL FOR AN INTEGRATED MODEL. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3736408>
- DIRESA, D. R. (SETIEMBRE de 2020). *DIRESA TACNA*. Obtenido de DIRECCION EJECUTIVA DE EPIDEMIOLOGIA: https://www.diresatacna.gob.pe/nuevo/sistema/fotos/documentos/documento_archivos_512521.pdf
- Elias, M. T. (1999). *Educación con inteligencia emocional*. Barcelona: Plaza y Janes.
- Engineering, J. H. (26 de Mayo de 2020). *Salud con Lupa*. Obtenido de <https://saludconlupa.com/series/coronavirus/centro-de-datos/medicos-enfermeros-y-obstetras-con-diagnostico-covid-19-en-peru/>
- Fleischhacker, I. A. (2014). *INTELIGENCIA EMOCIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL (Estudio realizado con el personal de Salud del Centro de Diagnóstico por Imágenes, Policlínica Guatemala)*. Quetzaltenango.
- George, & Marelly. (2003). *SPSS/PC step by step: A simple guide and reference*. 231. Boston, Estados Unidos: Wadsworth Publishing Company. Obtenido de <https://www.uv.es/~friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Goleman, D. (1995). *Intelligence Emotional*. Barcelona: 1995.

Goleman, D. (1998). *La práctica de la Inteligencia Emocional*. Barcelona, España: Editorial Kairos.

Hernández, E. (2008). *INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SUPERVISORES DE INDUSTRIAS CITRÍCOLAS DE MONTEMORELOS*. México.

Hopkings, J. (setiembre de 2020). *Johns Hopkings CSSE*. Obtenido de Centro de recursos de coronavirus Johns Hopkins: <https://www.elmundo.es/ciencia-y-salud/salud/2020/03/02/5e5cd4ebfc6c83632e8b4644.html>

Mallery, G. y. (1995). *Quality Business Strategy*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/qbsconsultora/1-coeficiente-alpha-de-cronbach>

Marcano, M. R. (2006). *Estudio de la investigación emocional de los empleados de la empresa Operaciones de producción y exploración nacionales S.A. Sucursal Maturín, Estado Monagas. MONAGAS / VENEZUELA*.

MINSA. (2020). *Sala Situacional del Covid 19*. Obtenido de https://covid19.minsa.gob.pe/sala_situacional.asp

MORALES, R., & PALOMINO, M. T. (2016). *INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPAC SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA – AYACUCHO – 2016*. AYACUCHO.

Palza, E. (2014). *INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACION CON LA SATISFACCION LABORAL DEL ENFERMERO(A)- HOSPITAL HIPOLITO UNANUE TACNA -2014*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

- Pereira, S. V. (2012). *“Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral” (Estudio realizado con el personal de la Empresa Servipuertas S.A. de la ciudad Quetzaltenango)*. Quetzaltenango.
- RÍOS, A. M. (2017). *Relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud Universidad Peruana los Andes - Huancayo*. HUANCAYO.
- Robbins. (2005). *Administración*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Robbins, S. P. (2009). *Comportamiento organizacional*. 13a. Ed.
- Rodriguez Hernandez, G., & Juárez Lugo, C. (2011). *La culturalización de los afectos: Emociones y sentimientos que dan significado a los actos de*.
Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/284/28422741010.pdf>
- Salovey, P. &, & Mayer, J. (1990). *Emotional Intelligence. Imagination, Cognition and Personality*.
- TradingView. (setiembre de 2020). *TradingView*. Obtenido de Gráficos y estadísticas del coronavirus (COVID-19):
<https://es.tradingview.com/covid19/>
- Ugarriza, N. (2001). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima*.
- Vargas, L. (2019). *Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, Tacna 2019*. Tacna.

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2002). *Marketing de Servicio: Un enfoque de integración del cliente a la Empresa*. (2da ed. ed.). (McGraw-Hill, Ed., & A. L. María Isabel Pérez de Lara Choy, Trad.) Mexico, México.

APENDICE

Apéndice 1: Matriz de Consistencia

TÍTULO: “INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DE LOS SERVICIOS GENERALES DE ESSALUD CALANA CONSIDERANDO LA PANDEMIA DEL COVID 19 - TACNA, 2020”

AUTOR: PAMELA LILIAN MIRANDA LAQUITA

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES E INDICADORES	
¿Cuál es la influencia de la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19 - Tacna, 2020?	Determinar la influencia de la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19	La Inteligencia Emocional influye significativamente en el desempeño laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19	Variable Independiente: Inteligencia Emocional	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	DIMENSIONES	INDICADORES
¿Cuál es la influencia de la Autoconciencia en el Desempeño del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19?	Analizar la influencia de la Autoconciencia en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19	La Autoconciencia influye significativamente en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19	Autoconciencia	Reconocimiento de los Sentimientos Identificación de Emociones Conocimiento de sus Acciones
¿Cuál es la influencia de la Autorregulación en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19?	Analizar la influencia de la Autorregulación en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19	La Autorregulación influye significativamente en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19	Autorregulación	Manejo de Sentimientos Negativos Toma de Decisiones
¿Cuál es la influencia de la Automotivación en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19?	Analizar la influencia de la Automotivación en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19	La Automotivación influye significativamente en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19	Motivación	Necesidad de Estímulo Acciones Negativas Capacidad de Ponerse en el lugar del Otro

¿Cuál es la influencia de la Empatía en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19?	Analizar la influencia de la Empatía en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19	La Empatía influye significativamente en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19	Empatía	Respeto a los demás Reconocimiento de sentimientos Consejería
¿Cuál es la influencia de las Habilidades Sociales en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19?	Analizar la influencia de las Habilidades Sociales en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19	Las Habilidades Sociales influye significativamente en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19	Habilidades Sociales	Expresión de Pensamientos Expresión de Sentimiento
Variable Dependiente: Desempeño Laboral				
Dimensiones				
Actitudinales				
Dimensiones Operativas				
Clima Organizacional				

TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	ESTADÍSTICOS
<p>a) Tipo de investigación: Pura o básica</p> <p>b) Diseño de investigación: Descriptivo, correlacional de corte transversal</p>	<p>a.La población de estudio: Compuesta por 140 personas del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna.</p> <p>b.Muestra A través de un muestreo no probabilístico por conveniencia, se trabajará con el total de Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales (100 personas) del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna</p>	<p>a) Las técnicas a utilizar son las siguientes: Encuesta, para cada variable.</p> <p>b) Instrumentos a utilizar son las siguientes: Cuestionario, para cada variable.</p>	<p>En el estudio aplicará las técnicas estadísticas: a) Estadística descriptiva Se realizarán tablas y figuras estadísticas. b) Estadística inferencial Para la comprobación de las hipótesis; a través del estadístico no paramétrico Rho de Spearman.</p>

Apendice 2: Instrumentos

CUESTIONARIO

La presente encuesta es un instrumento de investigación que tiene como Objetivo: Determinar la influencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral del personal de enfermería de los servicios generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, considerando la pandemia del Covid-19 en la ciudad de Tacna, 2020; que servirá para obtener el título de Ingeniera Comercial de la Universidad Privada de Tacna, por lo cual les solicito tengan a bien leer atentamente cada enunciado y responder con honestidad la respuesta correcta que vean por conveniente. Agradezco su apoyo y participación en esta investigación. La información brindada será privada y anónima.

Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Datos generales:

Edad: 20-29 () 30-39 () 40-49 () 50 a + ()

Sexo del entrevistado: a. Femenino () b. Masculino ()

Estado Civil: Soltero(a) () Casado(a) () Divorciad(a) () Viudo(a) ()

Condición de Trabajo: Contratado () Nombrado () Otros: _____

INTELIGENCIA EMOCIONAL

N°	ITEM	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	Cree usted que es importante saber reconocer sus sentimientos					
2	Su trabajo implica conocer sus emociones frente a los riesgos del covid-19					
3	Reconoce que se ha sentido fatigado en horarios de trabajo frente a la situación actual					
4	Es ineludible tener confianza en sí mismo frente a la pandemia					
5	Su trabajo implica una autocrítica permanente					
6	Su trabajo requiere de alto sentido de responsabilidad					
7	En su tarea se requiere un autocontrol considerando la pandemia del covid-19					
8	Es difícil controlar su estado de ánimo con su familia, su entorno social o laboral frente a la situación actual.					
9	La serenidad es factor importante de su trabajo					

10	Un error durante la atención puede tener consecuencias graves frente a la situación actual					
11	Es importante tener una actitud optimista frente a la pandemia del Covid-19					
12	Es necesario la automotivación en su trabajo frente a los problemas actuales.					
13	A menudo se da cuenta que es necesario construir su futuro					
14	Es necesario llegar a conocerse así mismo.					
15	Es necesario escuchar y reconocer las emociones de personas infectadas por el virus.					
16	Su trabajo implica conocer las necesidades de otros.					
17	Es necesario ponerse en la situación de otras personas hoy más que nunca					
18	Aunque se sienta mal, procura pensar en cosas agradables.					
19	El compromiso y amistad con los compañeros de trabajo es importante					
20	Considerarse una persona amable ayuda en el trabajo.					
21	Es difícil manejar las emociones de los demás frente a la pandemia del covid-19					
22	Cuando está enfadado intenta cambiar su estado de ánimo para no afectar su entorno y ambiente laboral					

DESEMPEÑO LABORAL

N°	ITEM	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	Se siente desarrollado en atender a los pacientes que se le asignan.					
2	Tiene amplio conocimiento del puesto y sus riesgos actuales.					
3	La puntualidad es importante en su institución.					
4	Es tolerante frente a las situaciones difíciles durante la pandemia del covid-19.					
5	Tiene la capacidad para tomar responsabilidades y decisiones apropiadas frente a la situación actual.					
6	Tiene la capacidad para desarrollar ideas en mejora de su trabajo.					
7	Se siente identificada con la institución.					
8	Asiste frecuentemente a las capacitaciones brindadas en el servicio.					
9	Promueve el trabajo en equipo.					
10	Reconoce las necesidades dentro del servicio y sus riesgos actuales.					
11	Hace buen uso de los materiales y equipos de trabajo.					
12	Considera que la Institución está en un nivel adecuado en cuanto a la productividad y atención de los pacientes durante la pandemia.					

13	Considera que el ambiente laboral estimula la productividad hoy más que nunca.					
14	Hay una buena comunicación dentro de su trabajo					
15	Se siente seguro y estable en su centro laboral con todas las medidas de seguridad en la atención de pacientes.					
16	Existe Cooperación entre los miembros de las especialidades en las circunstancias actuales.					

Apéndice 3: Validación de Expertos



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



**CONSTANCIA DE VALIDACION
JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe, ...Eloyna Lucía Peñaloza Arana, de **Profesión**
Contadora....., identificado con Documento Nacional de Identidad N°
...04406159....., hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento
de recolección de información con fines académicos; considerándolo válido para el desarrollo de
los objetivos planteados en la investigación denominada: “INFLUENCIA DE LA
INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE
ENFERMERIA DE LOS SERVICIOS GENERALES DEL HOSPITAL III DANIEL ALCIDES
CARRION CONSIDERANDO LA PANDEMIA DEL COVID 19 - TACNA, 2020”.

Constancia que se expide en Tacna, en el Mes de Agosto del 2020.

Dra. Eloyna Peñaloza Arana
04406159



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Eloyna Peñaloza Arana
- 1.2. Grado Académico: Dra
- 1.3. Profesión: Contadora
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del Instrumento: INTELIGENCIA EMOCIONAL

1.7 CRITERIOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVO CUANTITATIVO	Deficiente	Regular	Buena	May Buena	Excelente
		0	1	2	3	4
1-CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					x
2-OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables, medibles.				x	
3-ACTUALIDAD	Responde al avance de la ciencia y la tecnología.				x	
4-ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en su estructura.				x	
5-INTEGRALIDAD	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficientes.				x	
6-INTENCIONALIDAD	Permite valorar los indicadores de cada variable.					x
7-CONSISTENCIA	Observa los aspectos científicos y tecnológicos en su construcción.				x	
8-COHERENCIA	Existe relación entre variables, dimensiones e indicadores.				x	
9-METODOLOGÍA	El instrumento responde al diseño de la investigación.				x	
10-PLAUSABILIDAD	Genera nuevas pautas para construir una teoría.				x	
SUMATORIA PARCIAL					24	8
SUMATORIA TOTAL		32				

1) RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

a) Valoración Cualitativa:

Deficiente () Regular () Bueno (x)

Lugar y fecha: Tacna, 13 Agosto 2020

Nombre: Eloyna Peñaloza Arana

DNI N°: 04408159

Teléfono: 952527698



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Eloyña Peñaloza Arana
- 1.2. Grado Académico: Dra.
- 1.3. Profesión: Contadora
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del Instrumento: DESEMPEÑO LABORAL
- 1.7. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVO CUANTITATIVO	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		0	1	2	3	4
1.-CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					x
2.-OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, medibles.				x	
3.-ACTUALIDAD	Responde al avance de la ciencia y la tecnología.				x	
4.-ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en su estructura.				x	
5.-INTEGRALIDAD	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficientes.				x	
6.-INTENCIONALIDAD	Permite valorar los indicadores de cada variable.					x
7.-CONSISTENCIA	Observa los aspectos científicos y tecnológicos en su construcción.				x	
8.-COHERENCIA	Existe relación entre variables, dimensiones e indicadores.				x	
9.-METODOLOGÍA	El instrumento responde al diseño de la investigación.				x	
10.-PLAUSABILIDAD	Genera nuevas pautas para construir una teoría.				x	
SUMATORIA PARCIAL					24	8
SUMATORIA TOTAL				32		

2) RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

b) Valoración Cualitativa:

Deficiente () Regular () Bueno (x)

Lugar y fecha: Tacna, 13 Agosto 2020

Nombre: Eloyña Peñaloza Arana

DNI N°: 04408159

Teléfono: 952527698



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



CONSTANCIA DE VALIDACION JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, ...Gerardo Renato Arias Váscones....., de Profesión ...Contador Público....., identificado con Documento Nacional de Identidad N° ...44738152....., hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo válido para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: "INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DE LOS SERVICIOS GENERALES DEL HOSPITAL III DANIEL ALCIDES CARRION CONSIDERANDO LA PANDEMIA DEL COVID 19 - TACNA, 2020".

Constancia que se expide en Tacna, en el Mes de Agosto del 2020.

Gerardo Arias Váscones
Firmado digitalmente por Gerardo Arias Váscones
Fecha: 20/08/20 10:45:07

Nombres y Apellidos: Gerardo Renato Arias Váscones

DNI : 44738152



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): ...Arias Váscones Gerardo Renato.....
 1.2. Grado Académico. Magíster.....
 1.3. Profesión: Contador Público.....
 1.4. Institución donde labora: ...Universidad Privada de Tacna.....
 1.5. Cargo que desempeña Docente

1.6 Denominación del Instrumento:

...INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DE LOS SERVICIOS GENERALES DEL HOSPITAL BI DANIEL ALCIDES CARRIÓN CONSIDERANDO LA PANDEMIA DEL COVID 19 - TACNA, 2020'.....

1) CRITERIOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVO CUANTITATIVO	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		0	1	2	3	4
1.-CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.				X	
2.-OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, medibles.			X		
3.-ACTUALIDAD	Responde al avance de la ciencia y la tecnología.		X			
4.-ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en su estructura.				X	
5.-INTEGRALIDAD	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficientes.		X			
6.-INTENCIONALIDAD	Permite valorar los indicadores de cada variable.		X			
7.-CONSISTENCIA	Observa los aspectos científicos y tecnológicos en su construcción.			X		
8.-COHERENCIA	Existe relación entre variables, dimensiones e indicadores.				X	
9.-METODOLOGÍA	El instrumento responde al diseño de la investigación.			X		
10.-PLAUSABILIDAD	Genera nuevas pautas para construir una teoría.				X	
SUMATORIA PARCIAL			3	6	12	
SUMATORIA TOTAL			21			

2) RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

a) Valoración Cualitativa:

Deficiente () Regular () Bueno (x)

Lugar y fecha: Tacna, 18 Agosto 2020

Firma: Gerardo Arias Váscones Escrito digitalmente por Gerardo Arias Váscones. Fecha: 2020.08.18 10:00:00 AM

Nombre: Gerardo Arias Váscones

DNI N°: 44738152

Teléfono: 952005886



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



CONSTANCIA DE VALIDACION

JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Rubén Jaime Huancapaza Cora, de **Profesión Ingeniero Comercial**, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 00443454, hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo válido para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: "INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DE LOS SERVICIOS GENERALES DEL HOSPITAL III DANIEL ALCIDES CARRION CONSIDERANDO LA PANDEMIA DEL COVID 19 - TACNA, 2020".

Constancia que se expide en Tacna, en el Mes de Agosto del 2020.

Nombres y Apellidos: Rubén Huancapaza Cora

DNI : 00443454



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Rubén Jaime Huancapaza Cora
 1.2. Grado Académico: Magister en Administración de Negocios
 1.3. Profesión: ...Ingeniero Comercial...
 1.4. Institución donde labora: ...Universidad Privada de Tacna...
 1.5. Cargo que desempeña: Director de Escuela Profesional de Ingeniería Comercial
 1.6. Denominación del Instrumento:

1) CRITERIOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVO CUANTITATIVO	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		0	1	2	3	4
1.-CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.			X		
2.-OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, medibles.			X		
3.-ACTUALIDAD	Responde al avance de la ciencia y la tecnología.			X		
4.-ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en su estructura.			X		
5.-INTEGRALIDAD	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficientes			X		
6.-INTENCIONALIDAD	Permite valorar los indicadores de cada variable			X		
7.-CONSISTENCIA	Observa los aspectos científicos y tecnológicos en su construcción.			X		
8.-COHERENCIA	Existe relación entre variables, dimensiones e indicadores.			X		
9.-METODOLOGÍA	El instrumento responde al diseño de la investigación.			X		
10.-PLAUSABILIDAD	Genera nuevas pistas para construir una teoría.			X		
SUMATORIA PARCIAL				20		
SUMATORIA TOTAL						

2) RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

a) Valoración Cualitativa:

Deficiente () Regular () Bueno (X)

Lugar y fecha: Tacna, 12/08/2020

Firma: _____

Nombre: Rubén Huancapaza Cora

DNI N°: 00443454

Teléfono: 823285505