



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en los Trabajadores de  
la Sub Región de Salud de Sullana - 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORES:**

Bach. Agurto Neyra, Cesar Andrés. (ORCID: 0000-0002-2108-0121)  
Bach. Moran Chalen, Diego Armando. (ORCID: 0000-0002-1273-8921)

**ASESOR:**

Mg. Angulo Corcuera, Carlos Antonio. (ORCID: 0000-0001-7920-4628)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones.

PIURA - PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

### **Agurto Neyra, César Andrés:**

A mis queridos padres, a ti papi coco, por apoyarme en toda esta etapa universitaria, para lograr este anhelado grado académico que significará el inicio de mi exitosa etapa profesional.

### **Moran Chalen, Diego Armando:**

A toda mi familia, especialmente a mis padres y a mi hermano por brindarme el apoyo y la oportunidad de desarrollarme como persona inculcándome valores para llegar a ser un profesional.

## **Agradecimiento**

### **Agurto Neyra, César Andrés:**

A Dios y a todos los catedráticos de esta facultad, ya que con sus enseñanzas y lecciones de vida contribuyeron en mi formación profesional y personal.

### **Moran Chalen, Diego Armando:**

Agradezco principalmente a Dios, de la misma manera a mi familia por confiar siempre en mí y finalmente a cada docente por su enseñanza brindada en mi formación profesional.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	11
II. MARCO TEÓRICO .....	94
III. METODOLOGÍA .....	99
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	99
3.2. Variables y operacionalización .....	99
3.3. Población,muestra,muestreo,unidad de análisis.....	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	11
3.5. Procedimientos .....	12
3.6. Métodos de análisis de datos .....	12
3.7. Aspectos éticos .....	12
IV. RESULTADOS .....	13
V. DISCUSIÓN.....	19
VI. CONCLUSIONES .....	26
VII. RECOMENDACIONES .....	28
VIII.PROPUUESTA .....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS.....	52

## Índice de tablas

Tabla 1 Relación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana. ....	13
Tabla 2 Relación entre la autorregulación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana. ....	14
Tabla 3 Relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana ....	15
Tabla 4 Relación entre la empatía y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana. ....	16
Tabla 5 Relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana. ....	17
Tabla 6 Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana. ....	18
Tabla 7 Análisis Foda.....	32

## RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana. Asimismo presenta un tipo de estudio aplicado, ya que está orientada a la resolución de problemas, el nivel de la investigación es correlacional ya que determina la relación entre ambas variables de estudios a través de un diseño no experimental. Asimismo las técnicas de recolección de datos que se emplearon fueron la encuesta dirigida a trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana y una entrevista al director de recursos humanos de esta entidad, cuya población estuvo integrada por 180 trabajadores y como muestra se optó escoger a toda la población dado el pequeño tamaño de la población. Finalmente, se concluyó que si existe una relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana, dado que el nivel de significancia es  $p < .05$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman representa ,396 lo que significa una correlación significativa, por lo tanto a medida que se logre fortalecer la inteligencia emocional de los trabajadores el desempeño laboral de estos mejorará rotundamente.

**Palabras claves:** Inteligencia emocional, desempeño laboral y calidad de servicio.

## ABSTRACT

This research aims to determine the relationship between Emotional Intelligence and Work Performance of workers in the Sub-Region of Health of Sullana. It also presents a type of applied study, since it is oriented to problem solving, the research level is correlational since it determines the relationship between both study variables through a non-experimental design. Likewise, the data collection techniques used were the survey directed to workers of the Sullana Health Sub-Region and an interview with the director of human resources of this entity, whose population was made up of 180 workers and as a sample it was chosen to choose the entire population given the small size of the population. Finally, it was concluded that if there is a relationship between Emotional Intelligence and Work Performance in the workers of the Sullana Health Sub region, given that the level of significance is  $p < .05$  and the correlation coefficient of Spearman's Rho represents, 396 which means a significant correlation, therefore as the emotional intelligence of workers is strengthened, their work performance will improve.

**Keywords:** Emotional intelligence, job performance and quality of Service.

## I. INTRODUCCIÓN

En relación a la problemática en el mundo globalizado existió un porcentaje alto de colaboradores que declaran a la inteligencia emocional como factor clave para un excelente desempeño y una mejor productividad. La práctica de principios sensitivos en una organización, estuvieron planteados y ejecutados a nivel global. Por ende, el personal se mantuvo cómodo, siendo ellos el recurso humano más importante en las instituciones. (Durán, 2016)

La tendencia hacia la certificación fue fundamental por lo que se enfocó en garantizar calidad y seguridad en los servicios brindados en las instituciones de salud, donde el TLC entre USA y Canadá se basaron en impulsar y establecer estándares de calidad que ejecutaron en las instituciones de salud. (Meléndez et al, 2016)

Se exigió en las organizaciones fortalecer las capacidades emocionales y una motivación constante hacia los colaboradores, de esta manera se desempeñaron en sus puestos de trabajo de la mejor manera, la rotación del personal profesional en el sector salud afectó el desempeño laboral porque esto generó insatisfacciones e incomodidades al laborar, se creó un ambiente laboral tedioso y desagradable tanto en la organización como en el equipo de trabajo. (Campos, Gutiérrez y Matzumura, 2019)

En España la importancia y la práctica de la inteligencia emocional fue primordial porque se desarrolló tanto en lo personal como en lo profesional, un claro ejemplo lo da la Universidad Cardenal de España, donde se beneficiaron los jóvenes universitarios pertenecientes a la carrera profesional de Medicina porque desarrollaron y ejecutaron talleres. De esta manera, obtuvieron habilidades que les beneficiaron en la vida cotidiana. (Carcelén, 2017)

A nivel nacional se llevaron a cabo conferencias, reuniones virtuales u/o presenciales. Este mecanismo lo ejecutaron personas extremadamente capacitadas para brindar y transmitir experiencias vividas y conocimiento sobre todo al personal de los nosocomios y así lograron destacar con las funciones en su puesto de trabajo y pudieron influir de manera satisfactoria en todos los ámbitos. (Ministerio de Salud – MINSAL, 2018)



Se contó con 35 hospitales a nivel regional, donde la infraestructura de estas instituciones fueron ineficientes, la atención brindada al paciente no era la indicada, debido a que los colaboradores cargaban con problemas familiares, entonces esto perjudicó la imagen de la organización, debido a que día a día se trató con personas, en este caso eran pacientes. (Plan de Desarrollo Regional Concertado Piura – PDRC, 2016 -2021)

La problemática en los hospitales del norte del país del Perú, especialmente en el hospital Reátegui causó inestabilidad debido a los cambios constantes que se llevaron en las distintas áreas, descuidando y perjudicando el servicio de la atención a los clientes, las personas responsables fue la Gerencia Regional de Essalud por la falta de direccionar una organización, esta identidad obtuvo como consecuencia a personal no apto para asumir la responsabilidad y el compromiso de desempeñar efectivamente sus funciones laborales. (Obregón, 2018).

La Sub Región de Salud de Sullana, sociedad proveniente del MINSA. Empresa reconocida y prestigiosa comenzó sus actividades hace 56 años aprox., donde la persona encargada fue el Dr. Félix Arrieta Coello. La principal función de esta institución prestigiosa de Sullana fue interactuar con personas enfermas, accidentadas y velar por su salud por ende esta institución debió velar por la satisfacción de los clientes en general, además de eso tener en cuenta que las organizaciones estuvieron adaptándose a los cambios. Por ese motivo nos hemos visto en la obligación de reforzar en la institución ambas variables de estudio, tales como el recurso humano, la adaptabilidad constante a los cambios, etc., para que de este modo se logre que los directivos mejoren el trato y la interacción con los colaboradores para lograr los objetivos, basándose en buen desempeño y el cumplimiento de las metas a base de las funciones que realice el colaborador.

Por otro lado, esta investigación presentó como problema general, ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana -2019?, siendo sus problemas específicos; (a) ¿Cuál es la relación entre el autoconocimiento y el desempeño en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana?; (b) ¿Cuál es la relación entre la autorregulación y el desempeño laboral en los trabajadores

de la Sub Región de Salud de Sullana? ; (c) ¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana?, (d) ¿Cuál es la relación entre la empatía y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana?, (e) ¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana?

Para la justificación del estudio, Hernández, Fernández y Baptista (2014), la validación del contenido abarca el nivel donde el cuestionario plasma el sometimiento preciso de volumen a medir, asimismo los tipos de justificación son:

Práctica, dado que tiene implicancias prácticas ya que tiene por objetivo la resolución de problemáticas que suceden diariamente en diversas instituciones, tales como el pésimo trato, etc. Asimismo es social, ya que el estudio es destacado y social dado que favorecerá a toda la comunidad de esa institución de salud, ya que los colaboradores resolverán los conflictos entre ellos mismos. Asimismo Méndez (2012), menciona que hay justificación teórica, cuando la finalidad de la investigación es generar un debate intelectual sobre las teorías existentes, por lo tanto esta investigación es favorable ya que nos permite tener conocimiento de ambas variables para enriquecer futuras exploraciones de reconocidos autores.

En función del objetivo general; Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana 2019, como objetivos específicos fueron;(a)Evaluar la relación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana,(b)Determinar la relación entre la autorregulación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud,(c)Analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud,(d)Evaluar la relación entre la empatía y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana,(e)Evaluar la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana.

## II. MARCO TEÓRICO

Para el fin de la investigación se presentan antecedentes internacionales, Alulema y Velasteguí (2017) desarrollaron su tesis con *título Inteligencia Emocional y actitudes ante la muerte en el personal de salud del Nosocomio Andino Alternativo Chimborazo*, siendo su objetivo general, analizar la inteligencia emocional en las actitudes ante la muerte en los colaboradores del Nosocomio Andino Alternativo de Chimborazo, realizada en Universidad Nacional de Chimborazo de Ecuador, este trabajo presentó un diseño no experimental de clase correlacional. Se concretó la inexistencia de relación entre ambas variables de estudio, debido a que los colaboradores tienen un alto porcentaje de nivel, conforme a la primera variable de estudio a comparación o frente del deceso de los pacientes en la institución.

Borjas y Pérez (2016) finalizó su tesis denominada *Efecto de la influencia de la inteligencia emocional sobre el compromiso organizacional según la resiliencia en enfermeras del Nosocomio Militar: Dr. Carlos Arvelo de Caracas*, siendo su objetivo general, determinar el efecto de inteligencia emocional sobre el compromiso según la resiliencia en enfermeras del Nosocomio Militar: Dr. Carlos Arvelo de Caracas, realizada en la Universidad Central de Venezuela, donde posee un enfoque cuantitativo con una metodología como la anterior tesis. Se concluyó que si existe una correlación entre ambas variables, ya que si varía en la primera variable la siguiente varía y se eleva o puede ser en viceversa.

Rivera (2018) culminó su tesis denominada *Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores del Nosocomio La Carlota en Montemorelos*, siendo su objetivo general, analizar la relación entre ambas variables en los trabajadores del Nosocomio La Carlota en Montemorelos, desarrollada en la Universidad de Montemorelos de México, posee un enfoque igual a las anteriores investigaciones. Se concluyó que ambas variables de estudio poseen una correlación positiva significativa.

Velásquez y Villavicencio (2016) en su tesis, titulada *Nivel de estrés laboral en los trabajadores de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Nosocomio Luis Gabriel Dávila*, siendo su objetivo general, determinar la relación

entre ambas variables en el Nosocomio Luis Gabriel Dávila, desarrollada en la Pontificia Universidad del Ecuador, este trabajo posee un enfoque como las anteriores investigaciones de los distintos autores mencionados anteriormente. Se concluyó que si existe una correlación significativa entre ambas variables una significancia positiva.

En los antecedentes nacionales se consideró a Flores y Gavidia (2018) quienes culminaron su tesis titulada *Inteligencia emocional de los trabajadores y su influencia en el desempeño laboral del Centro de Salud de Marcará, Carhuaz*, siendo su objetivo general, determinar si el manejo de la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de este centro de salud, desarrollada en la Universidad César Vallejo, sin embargo este trabajo es de diseño transversal-correlacional. Finalmente, se concluye que hay poca influencia entre las dos variables, debido a que el porcentaje es menor a la significancia bilateral.

Moreano (2018) en su tesis denominada *Inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal del Centro Médico Naval "Santiago Távara"-Callao 2018*, siendo su objetivo general, establecer la relación que existe entre ambas variables en el personal de este centro médico, desarrollada en la Universidad César Vallejo, el enfoque de este trabajo es descriptivo. Se concretó que ambas variables tienen una relación optimista, según el test de hipótesis Rho de Spearman donde el valor de  $rs=0.904$ .

Flores (2017) en su tesis titulada *Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez*, siendo su objetivo general, determinar la relación entre ambas variables en los trabajadores de este policlínico, desarrollada en la Universidad César Vallejo, este trabajo posee un enfoque transversal. Finalmente, se concluye que existe una relación significativa entre ambas variables de estudio demostrándolo a través de la prueba de hipótesis de Rbo de Spearman, donde el valor fue de  $rs=.0.48$ .

Acuña (2017) culminaron su tesis *Inteligencia Emocional y el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Nosocomio Nacional Dos de Mayo-Lima 2016*, siendo su objetivo general, determinar la influencia de la

inteligencia emocional en el desempeño laboral según el personal de recursos humanos de este nosocomio, realizada en la Universidad César Vallejo, este trabajo tiene un enfoque descriptivo. Finalmente, se concretó que entre ambas variables existe una relación optimista.

Yabar (2016) culminó su tesis denominada *Niveles de Inteligencia Emocional y Desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la Micro Red La Molina-Cieneguilla*, siendo su objetivo general, determinar si la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud administrativo de esta micro red, realizada en la Universidad San Martín de Porres, este trabajo posee un enfoque transversal. Finalmente, se concluye que entre ambas variables de estudio existe una relación significativa, con un valor de correlación Rho Spearman de 0,695.

En consideración a los antecedentes locales, Suárez (2018) culminó su tesis denominada *Relación entre el clima social familiar y la inteligencia emocional de los colaboradores del servicio de medicina del Nosocomio de Apoyo II – Sullana*, siendo su objetivo general, determinar la relación que existen entre ambas variables en el personal servicial de medicina de este hospital, realizada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, esta investigación presenta un diseño no experimental de tipo descriptivo-correlacional. Finalmente, se demuestra la relación existente optimista entre ambas variables, en los colaboradores del Nosocomio de Apoyo II- Sullana., donde se resuelve estadísticamente, con un nivel de significancia  $p$  de 0.073.

Altamirano (2018) en su tesis titulada *Desempeño laboral y síndrome de Burnout en profesionales médicos de emergencia, Nosocomio de Apoyo II Sullana, Piura*, siendo su objetivo general, establecer las características del Desempeño laboral y síndrome de Burnout en profesionales médicos de emergencia del Nosocomio de Apoyo II – 2 – Sullana, Piura, desarrollada en la Universidad César Vallejo, donde este trabajo tiene un enfoque mixto. Se concluye que la segunda variable influye en la otra variable, mediante un alto porcentaje que abarca de manera significativa.

En cuanto a la base teórica de la investigación, Goleman (2009), explica que inteligencia emocional, es considerado “agente, que nos ayuda a poseer un adecuado manejo de nuestras impresiones en todos los contextos, ya que esto nos permitirá alcanzar muchas oportunidades en nuestra vida tanto profesional como personal”.

Casado (2009), sostiene que, esta variable es valorada como una competencia, ya que se centra en la gestión adecuada de nuestras emociones y del resto de personas.

Extremera, y Fernández (2016), considera a esta variable como la capacidad de regularizar nuestras emociones, asimismo de distinguirlas y captarlas.

Por otro lado Goleman (2012), establece varios factores de la inteligencia emocional:

**Autoconocimiento:** conocer nuestros gustos y autoanalizarse, utilizando estos para encaminar nuestras decisiones, es decir es comprender nuestras destrezas, fortalezas, etc.

**Autorregulación o Control de sí mismo:** es la capacidad de manejar nuestros sentimientos adaptándonos a cualquier contexto sin ningún inconveniente, ya que quienes poseen una autorregulación se recuperan más rápido de las adversidades, caso contrario con los que la adolecen ya que caen de manera frecuente en inseguridades.

**Motivación:** comprende utilizar nuestros gustos para guiarnos y alcanzar nuestros objetivos, a la vez para aceptar determinaciones y poder perdurar frente a los fracasos e inconvenientes.

**Empatía:** es la apreciación de las sensaciones y penurias de los demás, poniéndose en el lugar de otras personas.

**Habilidades Sociales:** son considerados comportamientos que favorecen interrelacionarnos con los demás de una forma concisa, con la cual podemos conducir, negociar y eliminar controversias para la participación y cooperación en equipo.

En función a las teorías relacionadas al tema, para Chiavenato (2009) el desempeño laboral garantiza medir los conceptos que poseen los proveedores y los clientes sobre un colaborador en determinada organización.

Para Robbins y Judge (2013) esta variable se basa en el accionar que realiza cada miembro de la organización en horario de labor, cuales son pilares importantes para alcanzar los retos colectivos, evidenciando motivación y compromiso por parte del colaborador.

Finalmente, Montejo (2009) sostiene que esta variable es el comportamiento y los actos que realiza el colaborador siendo importante en beneficio de la organización, posteriormente son cuantificados y derivados en los puestos de trabajo en la empresa.

Asimismo, Chiavenato (2009) propone tres factores fundamentales en su rama de la administración:

**Eficacia:** Se basa en la función y desenvolvimiento del colaborador en cuanto a su función dentro del horario de labor en su puesto de trabajo en el cual se desempeña, de manera que alcanzando los objetivos favorece en cuanto a la productividad.

**Eficiencia:** Uso y optimización de los recursos necesarios para realizar un esfuerzo físico o mental en una organización y lograr cumplir con una tarea.

**Calidad:** Abarca la satisfacción del colaborador y el compromiso que conlleva a tener con la organización a base de motivación, incentivos, ascensos o línea de carrera, etc.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018), la investigación tuvo un diseño del estudio no experimental – descriptivo de corte transversal, dado que no se desarrolló la alteración de ambas variables para acertar su consecuencia y las variables se describieron en un exclusivo suceso, de la misma manera fue *aplicada* porque se basó con la ayuda de los conocimientos respecto a las variables, así mismo de acuerdo a la escala de medición fue *cualitativa – cuantitativa*.

Asimismo Navarro, Jiménez, et. al (2017), sostiene que la investigación fue correlacional dado que se determinó si entre ambas variables existe relación, por otro lado, Martínez y Benítez (2015), estos autores manifestaron que este trabajo tuvo un enfoque cuantitativo debido a que se basó en pruebas estadísticas para corroborar la información.

El diseño se estableció como se muestra a continuación:

P = Trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana, Vx = Inteligencia Emocional y Vy = Desempeño Laboral.

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### **Variable 1:** Inteligencia Emocional

Es un agente, que nos ayuda a poseer un adecuado manejo de nuestras impresiones en todos los contextos ya que esto nos permitirá alcanzar muchas oportunidades en nuestra vida tanto profesional como personal, se midieron con el autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales (Goleman, 2009)

##### **Variable 2:** Desempeño Laboral

El desempeño laboral fue considerado un instrumento que garantiza medir el concepto que poseen los proveedores y los clientes sobre un colaborador



en determinada organización, se mide con la eficacia, eficiencia y calidad (Chiavenato, 2009)

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población**

Tamayo (2012), planteó que la población abarca un grupo de individuos de un determinado objeto de estudio los cuales llegan a poseer similitudes, todos estos aspectos se ubican en un espacio y se alteran mediante el transcurrir del tiempo, por lo tanto, el grupo de individuos estuvo integrada por integrantes de la institución en estudio que lo conformaron 180 colaboradores.

##### **3.3.1.1. Criterios de selección**

La muestra admitida ha cumplido con los siguientes criterios de inclusión y exclusión que se detallan a continuación:

- **Criterio de inclusión**

Se seleccionó a todos los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana.

- **Criterio de exclusión**

Dado la población reducida no se aplicó este criterio en la investigación.

#### **3.3.2. Muestra**

La muestra (n) fue considerada un subconjunto de la población, los cuales destacan las características de la variable investigada. Entonces por tal motivo creímos conveniente tomar la totalidad de los colaboradores como muestra, para realizar el estudio correspondiente como lo menciona Vara (2012)

#### **3.3.3. Muestreo**

En la investigación no se optó por realizar muestreo dado que se admitió a toda la población por ser muy reducida.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1. Técnicas**

Se empleó la encuesta y la entrevista; en donde López y Fachelli (2015), mencionó que la encuesta es una técnica que su función es recepcionar y analizar la información mediante valoraciones y opiniones de una población específica, por otro lado Abanto (2014), afirmó que la entrevista, es aquella técnica que nos permite recolectar información de una persona o varias realizada de una forma verbal o escrita en relación a las variables de estudio como son “Inteligencia emocional y desempeño laboral”, con el fin de conocer la realidad de la investigación.

#### **3.4.2. Instrumentos**

Asimismo en la recolección de datos, se tomó en cuenta (01) Cuestionario; en donde Bernal (2010), manifestó que un cuestionario abarca un conjunto de interrogantes sobre una variable o variables que se van a estudiar con el objetivo principal de diagnosticar los factores que afectan en la problemática de esta investigación, Luna et al (2017), mencionó que la guía de entrevista está integrada por diversos ítems que son motivo de la entrevista, con los cuales el investigador formulara las interrogantes para el dialogo.

En cuanto a la validación Hurtado (2012) manifestó que es la habilidad por la cual un instrumento puede ser cuantificado correctamente.

Sampieri (2014), aportó que la confiabilidad es la realidad de las pruebas aplicadas para obtener resultados en una investigación, dando toda la veracidad a los instrumentos para poder utilizarlos en otros sucesos.

Finalmente todos estos instrumentos de recolección de datos mostraron una confiabilidad y una validez de calificación buena y excelente, calificada por 3 jueces expertos en la materia lo que garantizó que pueden ser utilizadas o tomadas como referencia para posteriores investigaciones relacionadas ya que poseen la coherencia y consistencia requerida.

### **3.5. Procedimientos**

Para establecer los procedimientos del estudio, este se realizó en base al suministro de dos instrumentos de recolección de datos y un cuestionario orientado al personal de la Sub Región de Salud de Sullana y (01) guía de entrevista realizada al director de recursos humanos, con el fin de entender la realidad del problema de estudio.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

La información recolectada fue ingresada a una base de datos de Microsoft Excel, posteriormente al concluir esta acción se pasó estos datos a ser anexados al Software estadístico IBM SPSS v.21, en donde se trataron los datos suministrados, además estos datos se representaron a través de tablas de frecuencias que se midieron con su respectiva escala de Likert, donde creemos conveniente hacer uso del método hipotético – deductivo, que según la Revista Escuela de Administración de Negocios de Colombia el autor Behar (2008), manifestó que este método determinará la veracidad en cuanto a la plasmación de la hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación no presentó ningún tipo de plagio, asimismo se respetó los derechos de autores, citando con las normas APA 6ta Edición, todos los datos proporcionados en esta tesis fueron veraces ya que se encuestó a los miembros de la institución con su consentimiento, en donde los autores Noreña, Alcaraz, et. al (2012) afirmaron que el consentimiento es el acto en el cual las personas que participan de esta investigación están de acuerdo a proporcionar información, y con confidencialidad en donde Noreña, Alcaraz, et. al (2012), sostuvieron que la confidencialidad es mantener en reserva la identidad y la información proporcionada por los individuos que participan en la investigación.

#### IV. RESULTADOS

En relación a los resultados, estos estuvieron en relación a los instrumentos empleados en la recolección de datos, como (01) cuestionario realizado en la Sub Región de Salud de Sullana, a través de una escala de LIKERT, según la percepción de la inteligencia emocional y el desempeño laboral respecto a objetivos establecidos en el estudio. A continuación, se explican:

**Tabla 1.** Relación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana.

D1 Autoconocimiento	Escala de alternativas											
	(5) SP		(4) CS		(3) AV		(2) CN		(1) NCA		(Σ) Total	
	N	%	N	%	Nº	%	N	%	N	%	N	%
-Gestiona usted regularmente sus emociones.	34	18,9%	100	55,6%	37	20,6%	7	3,9%	2	1,1%	180	100%
-Cuándo usted se siente mal, piensa en cosas positivas para mejorar su estado de ánimo	71	39,4%	70	41,7%	36	20,0%	3	1,7%	0	0,0%	180	100%
-Se mantiene ocupado(a) en actividades que le gustan desarrollar.	79	43,9%	81	45,0%	17	9,4%	2	1,1%	1	0,6%	180	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana.

Los resultados de la Tabla 1, mostraron que desde la percepción de los trabajadores el 55,6% de las respuestas correspondiente a 100 de los participantes casi siempre gestionaron regularmente sus emociones a diferencia de un 1,1% que nunca regularon sus emociones, asimismo el 39,4% pensaron en cosas positivas para mejorar su estado de ánimo a comparación de un 1,7% que casi nunca pensaron en cosas positivas, el 45% correspondiente a 81 trabajadores se mantuvieron ocupados en actividades que le gusta desarrollar a diferencia de un 1,1% que casi nunca se mantuvieron ocupados en actividades que le gusta desarrollan, con lo cual se demostró que los colaboradores de la Sub Región de Salud de Sullana poseen un autoconocimiento conciso ya que saben adecuadamente su inteligencia emocional en todo momento y contexto, pero realmente para lograr que el indicador fuera efectivo se debió manifestar y

mecanizar a que la totalidad de los colaboradores se mantuvieran ocupados desarrollando actividades que le apasionen para poder controlar sus emociones y no ocurran controversias entre ellos mismos.

**Tabla 2.** Relación entre la autorregulación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana.

D2 Autorregulación	Escala de alternativas											
	(5) SP		(4) CS		(3) AV		(2) CN		(1) NCA		(Σ) Total	
	N	%	N	%	Nº	%	N	%	N	%	N	%
-Cuándo está molesto (a) intenta adecuar su estado de ánimo.	53	9,4%	82	5,6%	41	2,8%	2	1,1%	21	1,1%	180	100%
-Se adapta a cualquier contexto o situación de conflicto.	62	34,4%	75	41,8%	35	19,4%	6	3,3%	2	1,1%	180	100%
-Medita mucho cuando está enojado (a) con alguien	56	31,1%	76	42,2%	40	22,2%	8	4,4%	0	0,0%	180	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana.

Los resultados de la Tabla 2, mostraron que desde la percepción de los trabajadores el 45,6% de las respuestas correspondiente a 82 de los participantes, casi siempre adecuaron su estado de ánimo cuando están molestos a diferencia de un 1,1% que nunca adecuaron su estado de ánimo, por otro lado el 41,7% de los trabajadores se adaptaron a cualquier contexto a comparación de un 1,1% que nunca se adaptaron a una situación de conflicto, el 42,2% correspondiente a 76 de la totalidad de los trabajadores meditaron mucho cuando estuvieron enojados con alguna persona a diferencia de un 4,4% que casi nunca meditaron cuando están enojados con alguien, dado que estos trabajadores realizaron sesiones de desestrés al iniciar sus funciones para desfogar todos los problemas que traen del ambiente externo a su centro de labores y así evitar que estos los desfoguen con sus propios compañeros o en el peor de los casos con las personas que realizaron sus gestiones en esta institución de salud tan concurrida diariamente, por ello es importante pensar detenidamente con respecto a las decisiones y acciones que se tomaron en el equipo de trabajo en el cual se desempeña diariamente, debido a que se pudieron manifestar conflictos.

**Tabla 3.** Relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana

D3 Motivación	Escala de alternativas											
	(5) SP		(4) CS		(3) AV		(2) CN		(1) NCA		( $\Sigma$ ) Total	
	N	%	N	%	N <sup>o</sup>	%	N	%	N	%	N	%
-Motiva usted, a sus compañeros de trabajo cuando presentan alguna dificultad.	66	36,7%	89	49,4%	21	11,7%	4	2,2%	0	0,0%	180	100%
-Demuestra usted iniciativa y positivismo ante un problema.	70	38,9%	82	45,6%	27	15,0%	1	0,6%	0	0,0%	180	100%
-Recurre a sus creencias para tomar sus decisiones	41	22,8%	88	48,9%	48	26,7%	3	1,7%	0	0,0%	180	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana.

Los resultados de la Tabla 3, mostraron que desde la percepción de los trabajadores el 49,4% de las respuestas correspondiente a 89 de los participantes casi siempre motivaron constantemente a sus compañeros cuando presentaron alguna dificultad a diferencia de un 2,2% que casi nunca motivaron a sus compañeros, asimismo el 45,6% correspondiente a 82 colaboradores demostraron iniciativa y positivismo ante un problema en su centro de trabajo a comparación de un 0,6% que casi nunca demostraron iniciativa y positivismo, el 48,9% basándose en 88 de los trabajadores recurrieron a sus creencias familiares para tomar decisiones a diferencia de un 1,7% que casi nunca tomaron sus decisiones en base a sus creencias familiares. Es imprescindible que los colaboradores sientan y ejerzan un apoyo incondicional, como se pudo evidenciar en la tabla existió una motivación e iniciativa entre compañeros para solucionar los obstáculos u/o problemas que se presentan en la organización tomando las mejores y correctas decisiones para el beneficio colectivo.

**Tabla 4.** Relación entre la empatía y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana.

D4 Empatía	Escala de alternativas											
	(5) SP		(4) CS		(3) AV		(2) CN		(1) NCA		( $\Sigma$ ) Total	
	N	%	N	%	N <sup>o</sup>	%	N	%	N	%	N	%
-Cree usted conveniente escuchar y empatizar con las emociones de los demás.	49	27,2%	86	7,8%	39	21,7%	5	2,8%	1	0,6%	180	100%
-Comprendo y oriento a los demás cuando se les presentan problemas en sus labores	66	36,7%	84	6,7%	26	14,4%	4	2,2%	0	0,0%	180	100%
-Ayudo a los demás desde la comprensión de sus necesidades y sentimientos.	62	34,4%	86	47,8%	29	16,1%	1	0,6%	2	1,1%	180	100%
-Reconozco las fortalezas, logros de otros.	94	52,2%	69	38,3%	13	7,2%	3	1,7%	1	0,6%	180	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana.

Los resultados de la Tabla 4, mostraron que desde la percepción de los trabajadores el 47,8% de las respuestas correspondiente a 86 de los participantes casi siempre creyeron conveniente escuchar y empatizar con las emociones de los demás a diferencia de un 0,6% que casi nunca creyeron conveniente escuchar y empatizar con las emociones, asimismo el 46,7% donde 84 comprendieron y orientaron sus compañeros cuando tienen problemas en sus labores a comparación de un 2,2% que casi nunca creyeron conveniente escuchar y empatizar con las emociones, el 47,8% de los trabajadores ayudaron a los demás desde la comprensión de sus necesidades y sentimientos a diferencia de un 0,6% que casi nunca ayudaron a los demás, finalmente el 52,2% donde 94 de los trabajadores siempre reconocieron las fortalezas, logros. Con respecto a la respuesta de los colaboradores le brindaron poca importancia al escuchar a sus demás compañeros para comprender y empatizar con las emociones, ya que la empatía es un factor muy fundamental.

**Tabla 5.** Relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana.

D5 Habilidades Sociales	Escala de alternativas											
	(5) SP		(4) CS		(3) AV		(2) CN		(1) NCA		(Σ) Total	
	N	%	N	%	Nº	%	N	%	N	%	N	%
-Incentiva usted la participación en sus compañeros.	61	33,9%	82	45,6%	33	18,3%	2	1,1%	2	1,1%	180	100%
-Propone soluciones que favorezcan plenamente a los demás.	65	36,1%	88	48,9%	25	13,9%	2	1,1%	0	0,0%	180	100%
-Valora y respeta las emociones del equipo de trabajo.	74	41,4%	79	43,9%	22	12,2%	5	2,8%	0	0,0%	180	100%
-Se transmite una comunicación asertiva entre los colaboradores y el gerente.	40	22,2%	66	36,7%	55	30,6%	19	10,6%	0	0,0%	180	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana.

Los resultados de la Tabla 5, mostraron que desde la percepción de los trabajadores el 45,6% de las respuestas correspondiente a 82 de los participantes casi siempre incentivaron la participación y el entusiasmo en sus demás compañeros a diferencia de un 1,1% que casi nunca incentivaron la participación y el entusiasmo en sus demás compañeros, asimismo el 48,9% donde 88 colaboradores propusieron soluciones que favorezcan plenamente a los demás a comparación de un 1,1% que casi nunca propusieron soluciones que favorezcan plenamente a los demás , asimismo el 43,9% donde 79 de los trabajadores valoran y respetan las emociones del equipo de trabajo de la institución a diferencia de un 2,8% que casi nunca valoraron y respetaron las emociones del equipo de trabajo, finalmente el 36,7% donde 66 colaboradores mencionaron que casi siempre se transmitió una comunicación asertiva con todos a diferencia de un 10,6% que mencionaron que casi nunca se transmitió una comunicación asertiva, cabe mencionar que las habilidades sociales en una organización es imprescindible, es por ello que se debió mejorar en ese aspecto y en dicho factor para beneficiar tanto al personal y a la empresa en tanto.



**Tabla 6.** Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana.

Variables	Escala de alternativas											
	(5) SP		(4) CS		(3) AV		(2) CN		(1) NCA		( $\Sigma$ ) Total	
	N	%	N	%	N <sup>o</sup>	%	N	%	N	%	N	%
-Inteligencia emocional.	20	1,1%	150	3,3%	9	5,0%	1	0,6%	0	0,0%	180	100%
-Desempeño laboral.	34	18,9%	129	71,7%	16	8,9%	1	0,6%	0	0,0%	180	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana.

Los resultados de la Tabla 6, mostraron que 170 trabajadores de esta institución le dieron más énfasis o valoración a la inteligencia emocional a comparación de 163 trabajadores con el desempeño laboral, esto debido a que en la Sub Región de Salud existieron trabajadores que no poseen una adecuada inteligencia emocional lo cual repercutó en el desempeño laboral individual y colectivo, lo cual fue reflejado en los deficientes procesos internos de esta institución desde su forma de atención al público hasta los procesos propios de esta, además en la organización los colaboradores debieron estar en constantes capacitaciones para lograr un desempeño laboral óptimo; es decir, las acciones, decisiones, habilidades, etc., con las que cuente y decida cada colaborador debieron ser eficaces y eficientes. La gestión en una institución como esta debió ser sumamente cautelosa, debido a que se trata con personas, donde el personal deberá velar por el bienestar y la satisfacción de los clientes.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo general de nuestra investigación nos basaremos en demostrar si existe una relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Sub Región de Sullana, por ende hemos considerado importante realizar un análisis de dos instrumentos tanto para los trabajadores como es la aplicación de un cuestionario y para el director de recursos humanos una guía de entrevista donde sus aportes servirán para poder sustentar nuestro objetivo general. A continuación, se procederá a discutir los aportes y hallazgos de otros estudios realizados anteriormente.

En relación al objetivo específico N°01, que está enfocado a evaluar la relación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana año 2019. Goleman (2012) indica que el autoconocimiento es el saber y meditar sobre las fortalezas, destrezas, etc., con las que posee el personal a la hora de tomar las decisiones correctas en el ámbito laboral para poder lograr los objetivos y/o metas dentro de las organizaciones.

De acuerdo a los resultados de la investigación determinan que el autoconocimiento ejerce una influencia significativa en el desempeño laboral, debido que  $0,232 = \text{significancia bilateral} < 0,1$ , donde los colaboradores pertenecientes a la institución fueron encuestados, por ello llegaron a indicar que el 55,6% de los trabajadores casi siempre controlan regularmente sus emociones en el área de trabajo en el que se encuentra, asimismo el 39,4% son optimistas y ven la manera de mejorar su estado de ánimo para que no afecte su rendimiento y finalmente 45% de los trabajadores se mantienen ocupados en actividades que le gusta desarrollar, con lo cual se demuestra que los colaboradores de la Sub Región de Salud de Sullana poseen un autoconocimiento conciso ya que saben adecuadamente gestionar su inteligencia emocional en todo momento y contexto, pero deberá mejorar y mecanizar en mantener ocupados al personal en funciones y actividades que les apasionen realmente, de lo contrario el personal se sentirá incomodo e insatisfecho en su puesto de trabajo.

Dichos resultados concuerdan con lo que ofrece Acuña (2016) en su tesis denominada "Inteligencia Emocional y desempeño laboral según el personal de

recursos humanos del Nosocomio Dos de Mayo, Lima” donde manifiesta que existe una relación significativa entre el autoconocimiento y el desempeño laboral, donde resalta que el conocer las destrezas, fortalezas influye y es fundamental en el desempeño del personal dentro de una organización para lograr las metas planificadas.

Entonces planteada la hipótesis H1, el autoconocimiento tiene una relación directa con el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Sullana – 2019. Se puede validar que existe una relación directa significativa con un 0.232. Por lo tanto, H1 se acepta.

En relación al segundo objetivo específico que está orientado a determinar la relación entre la autorregulación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana año 2019. Goleman (2012), define a la autorregulación como la capacidad de manipular los sentimientos adaptándose ante cualquier situación sin ningún problema, ya que las personas que poseen una autorregulación se sobreponen eficientemente de las adversidades y quienes no la poseen tienen dificultades, demuestran inseguridad a la hora de tomar decisiones.

De acuerdo a los resultados , se determina que la autorregulación ejerce una influencia significativa en el desempeño laboral, debido que  $0,248 = \text{significancia bilateral} < 0,1$ , donde los colaboradores encuestados de la institución indican que el 45,6% casi siempre adecuan su estado de ánimo cuando están furiosos, por otro lado el 41,7% de los trabajadores se adaptan a cualquier contexto, el 42,2% de los trabajadores meditan mucho cuando tienen conflictos con sus compañeros de trabajo a diferencia de un 4,4%, dado que estos trabajadores al inicio de sus labores planifican sesiones para evitar el estrés y así evitar que se generen peleas u/o conflictos con sus propios compañeros de trabajo o ya sea con los usuarios que visitan las instalaciones de la organización, además, los colaboradores deben ser cautelosos con respecto a las decisiones y las acciones que tomará en su labor de trabajo, es preferible pensar antes de actuar para no generar conflictos.

Estos resultados alcanzados son análogos con lo que manifiestan Flores y Gavidia (2018) con su tesis titulada “Inteligencia Emocional de los trabajadores y su relación en el desempeño laboral del C.S de Marcará, Carhuaz”, manifestando que presenta una similitud importante en autorregulación y el desempeño laboral, indicando que la facultad sobre manipulación de sus sentimientos adaptándose ante cualquier contexto es eficiente, esto quiere decir que aquellas personas aceptan los cambios generando seguridad de sí mismo frente a las adversidades que se presenten en el trabajo.

Entonces planteada la hipótesis H2, la autorregulación tiene una relación directa con el desempeño laboral en los colaboradores de la Sub Región de Sullana – 2019. Se asevera que hay un nexo directo significativo de 0.248. Por lo tanto, H2 se acepta.

En relación al tercer objetivo específico que está orientado a analizar la correspondencia en la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana año 2019. Goleman (2012), define a la motivación como la satisfacción por alcanzar las metas profesionales de la institución tanto para beneficio propio y colectivo, es decir, comprometerse consigo mismo y con la organización aceptando los retos y dificultades por las que puede pasar la institución.

De acuerdo al producto de esta investigación se determina que su motivación si ejerce una influencia significativa en el desempeño laboral, debido que  $0,184 = \text{significancia bilateral} < 0,1$ , desde la percepción de los trabajadores encuestados indica el 49,4% de las respuestas de los participantes casi siempre motivan constantemente a sus compañeros de trabajo cuando se les presenta algún inconveniente, asimismo el 45,6% demuestran iniciativa y positivismo ante un problema en su centro de trabajo, además el 48,9% de los trabajadores recurren a sus creencias familiares para tomar decisiones, por lo tanto el apoyo incondicional entre sus compañeros de trabajo es fundamental para poder animar y motivarlos a desempeñar su labor de la mejor manera.

Estos resultados obtenidos están de acuerdo con lo investigado por Moreano (2018) en su tesis titulada “La Inteligencia Emocional y el desempeño

laboral del profesional de enfermería del Centro Naval – Santiago Távara - Callao”, resultando que hay conexión positiva alta en motivación y desempeño laboral, donde motivación es considerado un pilar fundamental en el desempeño del personal dentro de una organización, mientras mayor sea la motivación mejor será el rendimiento del trabajador en su puesto de trabajo.

Entonces planteada la hipótesis H3, la motivación tiene una relación directa con el desempeño laboral en colaboradores de la Sub Región de Sullana – 2019. Por lo tanto se afirma que existe una relación directa significativa con un 0.184. Por lo tanto, H3 se acepta.

En proporción al cuarto objetivo específico está orientado a evaluar la afinidad de empatía y desempeño laboral en los colaboradores de la Sub Región de Salud de Sullana. Goleman (2012), señala que la empatía es la evaluación de las sensaciones y penurias de los demás, en donde se es necesario hacer un estudio detenido de los hechos, desde nuestro punto de vista y acrecentar la compatibilidad con otras personas.

De acuerdo a los resultados , se precisa que empatía repercute significativamente en desempeño laboral, debido que 0,383=significancia bilateral <0,1 a los resultados percibidos por los trabajadores encuestados indicaron que el 47,8% de las respuestas de los participantes casi siempre consideran prestarles atención y empatizar con las emociones de sus compañeros, asimismo el 46,7% entienden y apoyan a sus compañeros cuando se presentan con inconvenientes en su labor, además el 47,8% de los trabajadores se enfocan a ayudar a sus compañeros de labores a partir de la comprensión de sus requerimientos y emociones , finalmente el 52,2% de los trabajadores siempre reconocen el éxito y el crecimiento de otros. Por lo consiguiente, los colaboradores deben tener presente que la empatía en una organización es la clave del éxito, debido a que el personal debe escuchar y ser escuchado recíprocamente dentro de una organización para llevar a cabo una relación efectiva.

Estos resultados manifestados concuerdan con lo investigado por Acuña (2016), donde llega a la conclusión que se evidencia una afinidad directa en empatía y el desempeño laboral, en la que se destaca que, a medida que la

empatía mejora, de la misma manera pasará con la motivación laboral, para ello se necesita que el desempeño laboral se vincule con la dimensión de la inteligencia emocional para que su labor sea eficiente.

Entonces planteada la hipótesis H4, la empatía tiene una relación directa con el desempeño laboral en los colaboradores de la Sub Región de Sullana – 2019. Constatamos que hay una afinidad directa significativa de 0.383. Por lo tanto, H4 se acepta.

En razón al último objetivo específico abocado a evaluar una afinidad en habilidades sociales y el desempeño laboral en colaboradores de la Sub Región de Salud de Sullana. Goleman (2012), señala que las habilidades sociales son hábitos que nos permite interactuar con los demás llevando a cabo una relación efectiva para poder negociar y erradicar controversias para la cooperación y la participación del equipo de trabajo.

Los datos obtenidos del estudio , determinan que las habilidades sociales si influyen significativamente en el desempeño laboral, debido que  $0,285 = \text{significancia bilateral} < 0,1$ , muestran que desde la percepción de los trabajadores el 45,6% de las respuestas de los participantes casi siempre incentivan la participación y el entusiasmo en sus demás compañeros, asimismo el 48,9% proponen alternativas de solución que beneficien a los demás, asimismo el 43,9% de los trabajadores valoran y respetan las emociones del equipo de trabajo de la institución, finalmente el 36,7% mencionan que casi siempre se transmite una comunicación asertiva con todos. Las habilidades sociales del personal en esta organización deberán ser reforzadas mediante capacitaciones, talleres, etc, porque la totalidad de los colaboradores deberá solucionar los problemas de manera rápida.

Los resultados obtenidos en esta investigación son semejantes al antecedente de Yabar (2016) en su tesis denominada “Niveles de Inteligencia Emocional y Desempeño laboral en el equipo administrativo de la Micro Red La Molina-Cieneguilla”, evidenciamos hay una conexión considerable en habilidades sociales y desempeño laboral, evidenciándose que al adquirir estas habilidades

será fácil adaptarse con la demanda profesional, obteniendo un servicio de calidad y mejora en la satisfacción de las personas.

Entonces planteada la hipótesis H5, las habilidades sociales representan una conexión directa en el desempeño laboral de los colaboradores de la Sub Región de Sullana – 2019. Evidenciamos que hay conexión significativa de 0.285. Por lo tanto, H5 se acepta.

Con respecto a la entrevista aplicada al director de recursos humanos de la Sub Región de Salud de Sullana, en función a la apreciación crítica se evidencia y se corrobora de acuerdo a los resultados obtenidos, donde se puede apreciar que carecen de motivación para que logren un desempeño laboral óptimo y en cuanto a las habilidades deben fortalecerlas con capacitaciones constantes donde los directivos de la institución deben implementarlas y mecanizarlas para tener un personal apto y capacitado frente a cualquier circunstancia o problema que se presente en la institución ya sea al atender a los usuarios que visitan la institución brindándole un servicio A1. Por ello es inevitable, la responsabilidad y el deber de los superiores encargados de la gestión de la institución para que se fortalezca la inteligencia emocional y desempeño laboral.

El estudio tuvo como objetivo principal evidenciar una relación en la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de la Sub Región de Salud de Sullana 2019, en cuanto a la inteligencia emocional, Goleman (2009), lo considera como un componente, que nos beneficia a poseer el eficiente control de nuestras impresiones ante cualquier circunstancia, de esta manera se presentaran oportunidades que ayudará a desarrollarse como profesional.

En cuanto al desempeño laboral, Chiavenato (2009), afirma que es el estudio que se les hace a los proveedores y a los clientes a través de un colaborador en una determinada organización. Sin embargo, para Robbins y Judge (2013) esta variable se basa en la acción que ejecuta un trabajador en su horario de labor en una organización, donde aquellas acciones son pilares imprescindibles para lograr los objetivos organizacionales. Asimismo, Extremera, y Fernández (2016), considera que inteligencia emocional es la habilidad de estandarizar nuestro comportamiento, además de diferenciarlas y captarlas.

Finalmente en esta investigación existe correlación significativa, (  $\rho=,396^{**}$ ;  $P=,000$ ) en inteligencia emocional y desempeño laboral. Por ende, se acepta la H1 expuesta en nuestra investigación.



## VI.CONCLUSIONES

1. La IE se enlaza directamente con el desempeño laboral, de acuerdo a sus cinco dimensiones, es decir al mejorar la inteligencia emocional con capacitaciones, talleres u otros esta se incrementará al mismo tiempo que el desempeño laboral de sus trabajadores para así lograr un beneficio colectivo que se refleje en la mejora de sus actividades, mejor calidad de servicio, etc.
2. El autoconocimiento del personal de la empresa es conciso, sin embargo, se relaciona directamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la Sub Región de Sullana – 2019. Mientras mejor conozcan sus fortalezas y destrezas mucho mejor será el desempeño laboral en su puesto de trabajo para que así la empresa no se vea afectada con las decisiones tomadas por parte del personal.
3. La autorregulación del personal de la organización posee la confianza y la seguridad en sí mismo para resolver inconvenientes y/o conflictos que se presentan en la empresa generando un ambiente laboral grato y armonioso.
4. La motivación del personal de la organización es eficiente, dado que los trabajadores le brindan apoyo constantemente a sus compañeros de trabajo cuando lo necesitan. Esto influye en las metas alcanzadas de la organización, por lo tanto, se vincula directamente el desempeño laboral de la Sub Región de Salud de Sullana – 2019.
5. La empatía del personal de la institución es aceptable, ya que los trabajadores son respetuosos a las opiniones de los demás, la comprensión de las emociones y necesidades de sus compañeros pero esto en algunos casos no se refleja ya que no todos los colaboradores poseen una adecuada empatía haciendo que el desempeño laboral del área en que se desempeñan sea alterado.

6. Las competencias sociales en el personal de la institución son adecuadas, ya que estos incentivan la comunicación, participación e involucramiento de sus compañeros en sus labores y en el debate decisiones de forma colectiva, haciendo que exista un involucramiento por parte de todos los trabajadores hacia sus actividades, eliminando todo tipo de rumores que afecte el desempeño laboral de estos.

## VII.RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al director de la Sub Región de Salud de Sullana desarrollar diversos talleres de inteligencia emocional para así mejorar el desempeño laboral, tales como ejercer dinámicas de autoconocimiento, brindarle importancia a la percepción de los sentimientos propios y de los trabajadores, motivación, empatía y habilidades sociales haciendo hincapié en la práctica de aptitudes emocionales, de esta manera se logrará mejorar el desempeño laboral.
2. Se recomienda al director de la Sub Región de Salud de Sullana gestionar y desarrollar seminarios sobre inteligencia emocional teniendo como temáticas el autoconocimiento para que el grupo conozca sus fortalezas, destrezas, etc., y de esta manera posea el control de sí mismo al momento de tomar una decisión en función a su labor y de esta manera no afecte su desempeño dentro de la organización.
3. Se recomienda al director de la Sub Región de Salud de Sullana desarrollar talleres o programas de capacitación relacionados con la inteligencia emocional en el cual se abarque la autorregulación logrando que los grupos se adapten a los cambios sin ningún inconveniente, y no tenga dificultades ante las adversidades que se presenten en la organización. Del mismo modo, su desenvolvimiento en su puesto de trabajo será de la mejor manera.
4. Se recomienda al director de la Sub Región de Salud de Sullana realizar capacitaciones constantes con respecto a la motivación, trabajo en equipo, además brindarles los recursos necesarios al personal para que puedan desempeñarse en su puesto de trabajo sin ningún problema, por lo tanto, el personal estará dispuesto a cooperar y a apoyar constantemente a sus compañeros de trabajo y de esta manera el desempeño será eficaz y eficiente.

5. Se recomienda al director de la Sub Región de Salud ejecutar talleres cuya temática sea la empatía, abarcando el involucramiento del carácter, afecto y cortesía y así el desempeño laboral mejore en la institución brindando un servicio de calidad.
  
6. Se recomienda al director de la Sub Región de Salud ejecutar talleres donde se aplique la temática de las competencias sociales por medio de la explicación de afectuosidad y la simpatía, elementos fundamentales para el crecimiento profesional de los trabajadores, de igual manera para sus actividades ya que al desarrollar la dimensión habilidades sociales mejorará el desempeño laboral de los colaboradores de la institución.

## VIII. PROPUESTA

### DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA SUB REGIÓN DE SALUD DE SULLANA.

#### Introducción

De acuerdo a los resultados de los instrumentos aplicados en esta investigación y el análisis desarrollado en la Sub Región de Salud de Sullana, se realiza esta propuesta, que consiste en desarrollar capacitaciones-talleres a los colaboradores de la Sub Región de salud de Sullana sobre la inteligencia emocional tomando en cuenta a cada una de sus cinco dimensiones, para que de esta manera se llegue a aumentar el desempeño laboral de los colaboradores de esta institución, puesto que la inteligencia emocional posee estrecha conexión con desempeño laboral , esto quiere decir que a medida que la inteligencia emocional aumente en los colaboradores esta variable (D.S) también aumentará , por lo cual como menciona Chiang et al (2010) , muchas instituciones públicas no toman en cuenta este tema para la mejora institucional, ya que perciben a estas actividades como un costo significativo y no como una inversión en su personal, por otro lado la temática es importante , ya que si todas las instituciones públicas realizaran estas actividades sus procesos , actividades y la atención a sus clientes y proveedores seria la adecuada caso contrario a lo que actualmente se percibe de lo brindado por las instituciones públicas

Finalmente para aplicar estas capacitaciones se deberá contar con el apoyo institucional de la Sub Región de Salud y de sus colaboradores ya que serán capacitaciones didácticas y dinámicas.

#### Objetivos

Aumentar los niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana, estableciéndose como objetivos específicos:

- a) Proponer estrategias para la dimensión auto conocimiento para mejorar el desempeño laboral.
- b) Diseñar estrategias para la dimensión autorregulación para mejorar el desempeño laboral.
- c) Desarrollar estrategias para la dimensión motivación para mejorar el desempeño laboral.
- d) Proponer estrategias para la dimensión empatía para mejorar el desempeño laboral.
- e) Diseñar estrategias la dimensión habilidades sociales para mejorar el desempeño laboral.

### **Justificación**

La propuesta se basa en buscar el perfeccionamiento de la inteligencia emocional para así acrecentar el desempeño laboral a través de la capacitación orientada a los trabajadores de la Sub Región de Salud, ya que con esta propuesta se generara un beneficio colectivo es decir institución-trabajadores-clientes-sociedad mediante la estandarización de los procesos y la calidad del servicio suministrado amparándose con la partida presupuestal 23.27.32 consultorías de S/. 10,000 soles anuales y la capacitación al personal genérica 2.3 con un monto de S/. 68,878 soles.

Asimismo esta propuesta se adecua en relación al producto de esta tesis, contribuyendo a la mejora de las tareas de los colaboradores, basadas en una idónea convivencia laboral entre los trabajadores que estará representado en el servicio de calidad suministrado a los sujetos externos a esta institución pública.

## Análisis FODA

**Tabla 7. Análisis Foda**

		<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>F. INTERNOS</b>	<p>F1 Ambientes adecuados para realización de actividades.</p> <p>F2 Presupuesto para actividades internas establecido.</p> <p>F3 Institución posee estabilidad económica.</p> <p>F4 Materiales y herramientas a disposición del público para realizar las actividades.</p>	<p>D1 Falta de motivación a sus trabajadores.</p> <p>D2 Actualización nula en sus trabajadores.</p> <p>D3 Escasa comunicación entre los integrantes de esta institución.</p> <p>D4 No existencia de una área de capacitación dentro de la institución.</p>	
<b>F. EXTERNOS</b>			
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIA (FO)</b>	<b>ESTRATEGIA (DO)</b>	
<p>O1 Presupuesto designado para capacitaciones y actividades internas.</p> <p>O2 Personal predispuesto para participar en capacitaciones.</p> <p>O3 Materiales disponibles por parte de la institución para la realización de las actividades.</p> <p>O4 Apoyo de la dirección ejecutiva para realizar las actividades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacitación para fortalecer la dimensión autoconocimiento (O1,O2,O3,O4,F1,F4)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Taller para fortalecer la dimensión motivación (O1,O2,O4,D1,D2)</li> <li>▪ Capacitación para fortalecer la dimensión habilidades sociales (O1,O2,D3,D2,D4)</li> </ul>	
<b>AMENAZAS</b>	<b>ESTRATEGIA (FA)</b>	<b>ESTRATEGIA (DA)</b>	
<p>A1 Multas por partes de instituciones que velan por una buena atención a los clientes y/o usuarios.</p> <p>A2 Cambio de local institucional.</p> <p>A3 Problemática interna que afecte el estado de ánimo de los trabajadores.</p> <p>A4 Eliminación o utilización del presupuesto destinado a actividades internas a otras partidas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Taller para fortalecer la dimensión empatía (A1,A2,F1, F4)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacitación para fortalecer la dimensión autorregulación (A1,A2,A3,D2,D4)</li> </ul>	

**Fuente:** *Elaboración Propia.*

## Desarrollo de las estrategias

ESTRATEGIA FO: CAPACITACIÓN PARA FORTALECER LA DIMENSIÓN AUTOCONOCIMIENTO.		
a) Programa estratégico	Ponencia: autoconocimiento y crecimiento profesional”	Componente a tratar: Autoconocimiento.
		Propósito: Fortalecer la dimensión autoconocimiento y el manejo de la inteligencia emocional.
		Indicadores: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dan respuesta a interrogantes sobre la importancia de conocerse a sí mismo.</li> <li>- Describen ventajas y desventajas de auto conocerse-no auto conocerse a sí mismo.</li> <li>- Dialogo sobre lo planteado en la exposición-participación activa.</li> </ul>
		Tiempo de la actividad: 01 Hora.
		Lugar: Auditorio de la Sub Región de Salud de Sullana.
		Componente a tratar: Autoconocimiento
	Dinámica: “Un paseo por el parque”	Propósito: Facilitar el reconocimiento y aceptación de las características personales.
		Indicadores: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Fomentar el autoconocimiento.</li> <li>-Incentivar el hecho de auto valorarse en los asistentes.</li> <li>-Estimular la seguridad y el dialogo del grupo.</li> </ul>
		Tiempo de la actividad: 30



		Minutos.																																																												
		Lugar: Auditorio de la Sub Región de Salud de Sullana.																																																												
<b>b) Responsable</b>	Capacitador, director de recursos humanos y dirección de la Sub Región de Salud para las autorizaciones.																																																													
<b>c) Recursos</b>	- Recursos humanos. - Recursos físicos. - Recursos monetarios.																																																													
<b>d) Cronograma de actividades</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Periodo</th> <th colspan="8">2020</th> </tr> <tr> <th colspan="4">ENERO</th> <th colspan="4">FEBRERO</th> </tr> <tr> <th>Actividades/Semanas</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Preparación de material</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Difusión de capacitación</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Desarrollo de capacitación sobre dimensión autoconocimiento</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>									Periodo	2020								ENERO				FEBRERO				Actividades/Semanas	1	2	3	4	1	2	3	4	Preparación de material									Difusión de capacitación									Desarrollo de capacitación sobre dimensión autoconocimiento								
Periodo	2020																																																													
	ENERO				FEBRERO																																																									
Actividades/Semanas	1	2	3	4	1	2	3	4																																																						
Preparación de material																																																														
Difusión de capacitación																																																														
Desarrollo de capacitación sobre dimensión autoconocimiento																																																														
<b>e) Presupuesto</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Cantidad</th> <th>P. Unit.S/.</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Lapiceros</td> <td>1 docena</td> <td>S/6.00</td> <td>S/6.00</td> </tr> <tr> <td>Papel A4</td> <td>500 Hojas</td> <td>S/12.00</td> <td>S/12.00</td> </tr> <tr> <td>Impresiones y copias</td> <td>500 unidades</td> <td>S/0.05</td> <td>S/25.00</td> </tr> <tr> <td>Refrigerios</td> <td>180 unidades</td> <td>S/2.00</td> <td>S/360.00</td> </tr> <tr> <td>Ponente</td> <td>1 persona</td> <td>S/700.00</td> <td>S/700.00</td> </tr> <tr> <td colspan="3"><b>COSTO TOTAL DE ESTRATEGIA FO</b></td> <td><b>S/1103.00</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>-Total de presupuesto S/1103.00</p>									Descripción	Cantidad	P. Unit.S/.	Total	Lapiceros	1 docena	S/6.00	S/6.00	Papel A4	500 Hojas	S/12.00	S/12.00	Impresiones y copias	500 unidades	S/0.05	S/25.00	Refrigerios	180 unidades	S/2.00	S/360.00	Ponente	1 persona	S/700.00	S/700.00	<b>COSTO TOTAL DE ESTRATEGIA FO</b>			<b>S/1103.00</b>																									
Descripción	Cantidad	P. Unit.S/.	Total																																																											
Lapiceros	1 docena	S/6.00	S/6.00																																																											
Papel A4	500 Hojas	S/12.00	S/12.00																																																											
Impresiones y copias	500 unidades	S/0.05	S/25.00																																																											
Refrigerios	180 unidades	S/2.00	S/360.00																																																											
Ponente	1 persona	S/700.00	S/700.00																																																											
<b>COSTO TOTAL DE ESTRATEGIA FO</b>			<b>S/1103.00</b>																																																											

Resumen:

Secuencia de capacitación			
Actividad	Estrategias	Recursos	Tiempo
Presentación	-Registro de participantes. -Palabras de bienvenida.	Proyector multimedia Micrófono	3 Minutos
Preguntas de reflexión	-Responden preguntas sobre la importancia de conocerse a sí mismo.	Equipo multimedia Plumones Lapiceros	5 Minutos

	-Describen ventajas y desventajas de auto conocerse-no auto conocerse a sí mismo.	Hojas	
Videos motivadores	Video 1: El autoconocimiento	Equipo multimedia	5 Minutos
Diapositivas	Visualización de las diapositivas sobre la temática.	Equipo multimedia Micrófono	30 Minutos
Exposiciones de ideas	-Participación activa de los asistentes. -Se inicia una tertulia.	Hojas Pizarra Plumones Micrófono	15 Minutos
Dinámica	“Un paseo por el parque”	Micrófono Equipo multimedia	30 Minutos
Despedida	Agradecimiento a los asistentes.	Micrófono	2 Minutos

**Fuente:** Elaboración propia.

<b>ESTRATEGIA DA: CAPACITACIÓN PARA FORTALECER LA DIMENSIÓN AUTORREGULACIÓN.</b>		
<b>a) Programa estratégico</b>	Ponencia: “La autorregulación emocional”	Componente a tratar: Autorregulación.
		Propósito: Fortalecer la dimensión autorregulación y el manejo de la inteligencia emocional.
		Indicadores: - Responden preguntas sobre cómo reaccionan a las diferentes situaciones. - Alcances y consecuencias de la falta de regulación emocional. - Dialogo sobre lo planteado en la exposición-participación activa

		Tiempo de la actividad: 01 Hora.																																																											
		Lugar: Auditorio de la Sub Región de Salud de Sullana.																																																											
	Dinámica: “Yo me controlo”	Componente a tratar: Autorregulación.																																																											
		Propósito: Identificar las respuestas que los participantes tienen frente a situaciones desesperantes.																																																											
		Indicadores: -Recursos y estrategias de autocontrol. -Importancia del autocontrol como líderes. -Pensamientos. Emociones y acciones que se manifiestan en diversas situaciones.																																																											
		Tiempo de la actividad: 30 Minutos.																																																											
	Lugar: Auditorio de la Sub Región de Salud de Sullana.																																																												
<b>b) Responsable</b>	Capacitador, director de recursos humanos y dirección de la Sub Región de Salud para las autorizaciones.																																																												
<b>c) Recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recursos humanos.</li> <li>- Recursos físicos.</li> <li>- Recursos monetarios.</li> </ul>																																																												
<b>d) Cronograma de actividades</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Periodo</th> <th colspan="8">2020</th> </tr> <tr> <th colspan="4">ENERO</th> <th colspan="4">FEBRERO</th> </tr> <tr> <th>Actividades/Semanas</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Preparación de material</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="background-color: #d9e1f2;"></td> <td style="background-color: #d9e1f2;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Difusión de capacitación</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="background-color: #d9e1f2;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Desarrollo de capacitación sobre dimensión autorregulación.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="background-color: #d9e1f2;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>								Periodo	2020								ENERO				FEBRERO				Actividades/Semanas	1	2	3	4	1	2	3	4	Preparación de material									Difusión de capacitación									Desarrollo de capacitación sobre dimensión autorregulación.								
Periodo	2020																																																												
	ENERO				FEBRERO																																																								
Actividades/Semanas	1	2	3	4	1	2	3	4																																																					
Preparación de material																																																													
Difusión de capacitación																																																													
Desarrollo de capacitación sobre dimensión autorregulación.																																																													

e) Presupuesto	Descripción	Cantidad	P. Unit.S/.	Total
	Lapiceros	1 docena	S/6.00	S/6.00
	Papel A4	500 Hojas	S/12.00	S/12.00
	Impresiones y copias	500 unidades	S/0.05	S/25.00
	Refrigerios	180 unidades	S/2.00	S/360.00
	Ponente	1 persona	S/700.00	S/700.00
	<b>COSTO TOTAL DE ESTRATEGIA DA</b>			<b>S/1103.00</b>
	-Total de presupuesto S/1103.00			

Resumen:

Secuencia de capacitación			
Actividad	Estrategias	Recursos	Tiempo
Presentación	-Registro de participantes. -Palabras de bienvenida.	Proyector multimedia Micrófono	3 Minutos
Preguntas de reflexión	-Recursos y estrategias de autocontrol. -Importancia del autocontrol como líderes. -Pensamientos. Emociones y acciones que se manifiestan en diversas situaciones.	Equipo multimedia Plumones Lapiceros Hojas	5 Minutos
Videos motivadores	Video 1: Autorregulación.	Equipo multimedia	5 Minutos
Diapositivas	Visualización de las diapositivas sobre la temática.	Equipo multimedia Micrófono	25 Minutos
Exposiciones de ideas	-Participación activa de los asistentes. -Se inicia una tertulia.	Hojas Pizarra Plumones Micrófono	15 Minutos
Dinámica	"Yo me controlo"	Micrófono	30 Minutos
Despedida y	Agradecimiento a los asistentes.	Micrófono	7

refrigerio			Minutos
------------	--	--	---------

**Fuente:** Elaboración propia.

<b>ESTRATEGIA DO: TALLER PARA FORTALECER LA DIMENSIÓN MOTIVACIÓN.</b>			
<b>a) Programa estratégico</b>	Ponencia: “Motivación profesional”	Componente a tratar: Motivación.	
		Propósito: Fortalecer la dimensión motivación y el manejo de la inteligencia emocional.	
		Indicadores: - Responden preguntas sobre cómo motivar a sus compañeros y a sí mismo. - Ventajas de la motivación en las organizaciones. - Dialogo sobre lo planteado en la exposición-participación activa	
		Tiempo de la actividad: 01 Hora.	
		Lugar: Auditorio de la Sub Región de Salud de Sullana.	
	Dinámica: “Sangre de Campeón”	Componente a tratar: Motivación.	
		Propósito: Identificar las motivaciones de los personajes expuesto para alcanzar el éxito.	
		Indicadores: -Favorecer el conocimiento propio y de los demás. -Incentivar la automotivación. -Estimular el liderazgo y motivación a los demás.	
		Tiempo de la actividad: 30 Minutos.	
		Lugar: Auditorio de la Sub Región de Salud de Sullana.	
<b>b) Responsable</b>	Capacitador, director de recursos humanos y dirección de la Sub Región de Salud para las autorizaciones.		

<b>c) Recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recursos humanos.</li> <li>- Recursos físicos.</li> <li>- Recursos monetarios.</li> </ul>																																																													
<b>d) Cronograma de actividades</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Periodo</th> <th colspan="8">2020</th> </tr> <tr> <th colspan="4">ENERO</th> <th colspan="4">FEBRERO</th> </tr> <tr> <th>Actividades/Semanas</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Preparación de material</td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td style="background-color: #d9e1f2;"></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Difusión de capacitación</td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td style="background-color: #d9e1f2;"></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Desarrollo de capacitación sobre dimensión motivación.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td style="background-color: #d9e1f2;"></td><td></td> </tr> </tbody> </table>									Periodo	2020								ENERO				FEBRERO				Actividades/Semanas	1	2	3	4	1	2	3	4	Preparación de material									Difusión de capacitación									Desarrollo de capacitación sobre dimensión motivación.								
Periodo	2020																																																													
	ENERO				FEBRERO																																																									
Actividades/Semanas	1	2	3	4	1	2	3	4																																																						
Preparación de material																																																														
Difusión de capacitación																																																														
Desarrollo de capacitación sobre dimensión motivación.																																																														
<b>e) Presupuesto</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Cantidad</th> <th>P. Unit.S/.</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Lapiceros</td> <td>1 docena</td> <td>S/6.00</td> <td>S/6.00</td> </tr> <tr> <td>Papel A4</td> <td>500 Hojas</td> <td>S/12.00</td> <td>S/12.00</td> </tr> <tr> <td>Impresiones y copias</td> <td>500 unidades</td> <td>S/0.05</td> <td>S/25.00</td> </tr> <tr> <td>Refrigerios</td> <td>180 unidades</td> <td>S/2.00</td> <td>S/360.00</td> </tr> <tr> <td>Ponente</td> <td>1 persona</td> <td>S/700.00</td> <td>S/700.00</td> </tr> <tr> <td colspan="3"><b>COSTO TOTAL DE ESTRATEGIA DO</b></td> <td><b>S/1103.00</b></td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">-Total de presupuesto S/1103.00</p>									Descripción	Cantidad	P. Unit.S/.	Total	Lapiceros	1 docena	S/6.00	S/6.00	Papel A4	500 Hojas	S/12.00	S/12.00	Impresiones y copias	500 unidades	S/0.05	S/25.00	Refrigerios	180 unidades	S/2.00	S/360.00	Ponente	1 persona	S/700.00	S/700.00	<b>COSTO TOTAL DE ESTRATEGIA DO</b>			<b>S/1103.00</b>																									
Descripción	Cantidad	P. Unit.S/.	Total																																																											
Lapiceros	1 docena	S/6.00	S/6.00																																																											
Papel A4	500 Hojas	S/12.00	S/12.00																																																											
Impresiones y copias	500 unidades	S/0.05	S/25.00																																																											
Refrigerios	180 unidades	S/2.00	S/360.00																																																											
Ponente	1 persona	S/700.00	S/700.00																																																											
<b>COSTO TOTAL DE ESTRATEGIA DO</b>			<b>S/1103.00</b>																																																											

Resumen:

Secuencia de capacitación			
Actividad	Estrategias	Recursos	Tiempo
Presentación	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Registro de participantes.</li> <li>-Palabras de bienvenida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proyector multimedia</li> <li>Micrófono</li> </ul>	3 Minutos
Preguntas de reflexión	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Responden preguntas sobre como motivar a sus compañeros y a sí mismo.</li> <li>-Ventajas de la motivación en las organizaciones.</li> <li>-Dialogo sobre lo planteado en la exposición-participación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo multimedia</li> <li>Plumones</li> <li>Lapiceros</li> <li>Hojas</li> </ul>	5 Minutos

	activa.		
Videos motivadores	Video 1: Motivación.	Equipo multimedia	5 Minutos
Diapositivas	Visualización de las diapositivas sobre la temática.	Equipo multimedia Micrófono	25 Minutos
Exposiciones de ideas	-Participación activa de los asistentes. -Se inicia una tertulia.	Hojas Pizarra Plumones Micrófono	15 Minutos
Dinámica	“Sangre de Campeón”	Micrófono Equipo multimedia	30 Minutos
Despedida	Agradecimiento a los asistentes.	Micrófono	2 Minutos

**Fuente:** Elaboración propia.

<b>ESTRATEGIA DO: CAPACITACIÓN PARA FORTALECER LA DIMENSIÓN HABILIDADES SOCIALES.</b>		
<b>a) Programa estratégico</b>	Ponencia: “Habilidades sociales: pilar fundamental del siglo XXI”	Componente a tratar: Habilidades sociales.
		Propósito: Fortalecer la dimensión habilidades sociales y el manejo de la inteligencia emocional.
		Indicadores: - Responden preguntas sobre formas de comunicarse. - Describen como valoran las emociones de los demás. - Dialogo sobre lo planteado en la exposición-participación activa.
		Tiempo de la actividad: 01 Hora.
		Lugar: Auditorio de la Sub Región de Salud de Sullana.
		Componente a tratar: Habilidades sociales.

	<p>Propósito: Lograr la participación creativa de los equipos usando como herramienta las habilidades sociales.</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Favorecer el conocimiento propio y de los demás.</li> <li>-Incentivar la comunicación y participación activa.</li> <li>-Estimular el liderazgo.</li> </ul> <p>Tiempo de la actividad: 30 Minutos.</p> <p>Lugar: Auditorio de la Sub Región de Salud de Sullana.</p>																																																					
	Dinámica: “Usando los seis sombreros para pensar”																																																					
<b>b) Responsable</b>	Capacitador, director de recursos humanos y dirección de la Sub Región de Salud para las autorizaciones.																																																					
<b>c) Recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recursos humanos.</li> <li>- Recursos físicos.</li> <li>- Recursos monetarios.</li> </ul>																																																					
<b>d) Cronograma de actividades</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Periodo</th> <th colspan="8">2020</th> </tr> <tr> <th colspan="4">ENERO</th> <th colspan="4">FEBRERO</th> </tr> <tr> <th>Actividades/Semanas</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Preparación de material</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Difusión de capacitación</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Desarrollo de capacitación sobre dimensión habilidades sociales.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Periodo	2020								ENERO				FEBRERO				Actividades/Semanas	1	2	3	4	1	2	3	4	Preparación de material									Difusión de capacitación									Desarrollo de capacitación sobre dimensión habilidades sociales.								
Periodo	2020																																																					
	ENERO				FEBRERO																																																	
Actividades/Semanas	1	2	3	4	1	2	3	4																																														
Preparación de material																																																						
Difusión de capacitación																																																						
Desarrollo de capacitación sobre dimensión habilidades sociales.																																																						
<b>e) Presupuesto</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Cantidad</th> <th>P. Unit.S/.</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Lapiceros</td> <td>1 docena</td> <td>S/6.00</td> <td>S/6.00</td> </tr> <tr> <td>Papel A4</td> <td>1 millar</td> <td>S/24.00</td> <td>S/24.00</td> </tr> <tr> <td>Impresiones y copias</td> <td>1000 unidades</td> <td>S/0.05</td> <td>S/50.00</td> </tr> <tr> <td>Refrigerios</td> <td>180 unidades</td> <td>S/2.00</td> <td>S/360.00</td> </tr> <tr> <td>Ponente</td> <td>1 persona</td> <td>S/700.00</td> <td>S/700.00</td> </tr> <tr> <td colspan="3"><b>COSTO TOTAL DE ESTRATEGIA DO</b></td> <td><b>S/1140.00</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>-Total de presupuesto S/1140.00</p>	Descripción	Cantidad	P. Unit.S/.	Total	Lapiceros	1 docena	S/6.00	S/6.00	Papel A4	1 millar	S/24.00	S/24.00	Impresiones y copias	1000 unidades	S/0.05	S/50.00	Refrigerios	180 unidades	S/2.00	S/360.00	Ponente	1 persona	S/700.00	S/700.00	<b>COSTO TOTAL DE ESTRATEGIA DO</b>			<b>S/1140.00</b>																									
Descripción	Cantidad	P. Unit.S/.	Total																																																			
Lapiceros	1 docena	S/6.00	S/6.00																																																			
Papel A4	1 millar	S/24.00	S/24.00																																																			
Impresiones y copias	1000 unidades	S/0.05	S/50.00																																																			
Refrigerios	180 unidades	S/2.00	S/360.00																																																			
Ponente	1 persona	S/700.00	S/700.00																																																			
<b>COSTO TOTAL DE ESTRATEGIA DO</b>			<b>S/1140.00</b>																																																			



Resumen:

Secuencia de capacitación			
Actividad	Estrategias	Recursos	Tiempo
Presentación	-Registro de participantes. -Palabras de bienvenida.	Proyector multimedia Micrófono	3 Minutos
Preguntas de reflexión	-Responden preguntas sobre cómo entender a las demás personas. -Describen ventajas y desventaja de entender a las demás personas. -Dialogo sobre lo planteado en la exposición-participación activa.	Equipo multimedia Plumones Lapiceros Hojas	5 Minutos
Videos motivadores	Video 1: Habilidades sociales.	Equipo multimedia	5 Minutos
Diapositivas	Visualización de las diapositivas sobre la temática.	Equipo multimedia	25 Minutos
Exposiciones de ideas	-Participación activa de los asistentes.	Pizarra Plumones	15 Minutos
Dinámica	"Usando los seis sombreros para pensar"	Equipo multimedia	30 Minutos
Despedida	Agradecimiento a los asistentes.	Micrófono	7 Minutos
Aplicación de cuestionario	Explicación breve referente al cuestionario.	Hojas Equipo multimedia	30 Minutos

**Fuente:** Elaboración propia.

**ESTRATEGIA FA: TALLER PARA FORTALECER LA DIMENSIÓN EMPATÍA.**

<b>a) Programa estratégico</b>	Ponencia: “Empatía: Aprendo a ver a mis compañeros”	Componente a tratar: Empatía.
		Propósito: Fortalecer la dimensión empatía y el control de la inteligencia emocional.
		Indicadores: - Responden preguntas sobre cómo entender a las demás personas. - Describen ventajas y desventaja de entender a las demás personas. - Dialogo sobre lo planteado en la exposición-participación activa.
		Tiempo de la actividad: 01 Hora.
		Lugar: Auditorio de la Sub Región de Salud de Sullana.
	Dinámica: “Ciegos, Cojos y mudos”	Componente a tratar: Empatía.
		Propósito: Desarrollar en los participantes experiencias que lo lleven a ponerse en el lugar de los demás, valorando los sentimientos de aquellos que lo rodean.
		Indicadores: --Estimular la tolerancia. -Estimular la comprensión de los otros. -Estimular la confianza y la comunicación del grupo.
		Tiempo de la actividad: 30 Minutos.
		Lugar: Auditorio de la Sub Región de Salud de Sullana.
<b>b) Responsable</b>	Capacitador, director de recursos humanos y dirección de la Sub Región de Salud para las autorizaciones.	
<b>c) Recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recursos humanos.</li> <li>- Recursos físicos.</li> <li>- Recursos monetarios.</li> </ul>	

<b>d) Cronograma de actividades</b>	Periodo		2020																													
			ENERO				FEBRERO																									
	Actividades/Semanas		1	2	3	4	1	2	3	4																						
	Preparación de material																															
	Difusión de capacitación																															
Desarrollo de capacitación sobre dimensión empatía.																																
<b>e) Presupuesto</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Cantidad</th> <th>P. Unit.S/.</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Lapiceros</td> <td>1 docena</td> <td>S/6.00</td> <td>S/6.00</td> </tr> <tr> <td>Papel A4</td> <td>500 hojas</td> <td>S/12.00</td> <td>S/24.00</td> </tr> <tr> <td>Impresiones y copias</td> <td>500 unidades</td> <td>S/0.05</td> <td>S/25.00</td> </tr> <tr> <td>Refrigerios</td> <td>180 unidades</td> <td>S/2.00</td> <td>S/360.00</td> </tr> <tr> <td>Ponente</td> <td>1 persona</td> <td>S/700.00</td> <td>S/700.00</td> </tr> <tr> <td colspan="3"><b>COSTO TOTAL DE ESTRATEGIA DA</b></td> <td><b>S/1103.00</b></td> </tr> </tbody> </table>				Descripción	Cantidad	P. Unit.S/.	Total	Lapiceros	1 docena	S/6.00	S/6.00	Papel A4	500 hojas	S/12.00	S/24.00	Impresiones y copias	500 unidades	S/0.05	S/25.00	Refrigerios	180 unidades	S/2.00	S/360.00	Ponente	1 persona	S/700.00	S/700.00	<b>COSTO TOTAL DE ESTRATEGIA DA</b>			<b>S/1103.00</b>
	Descripción	Cantidad	P. Unit.S/.	Total																												
	Lapiceros	1 docena	S/6.00	S/6.00																												
	Papel A4	500 hojas	S/12.00	S/24.00																												
	Impresiones y copias	500 unidades	S/0.05	S/25.00																												
	Refrigerios	180 unidades	S/2.00	S/360.00																												
	Ponente	1 persona	S/700.00	S/700.00																												
	<b>COSTO TOTAL DE ESTRATEGIA DA</b>			<b>S/1103.00</b>																												
-Total de presupuesto S/1103.00																																

Resumen:

Secuencia de capacitación			
Actividad	Estrategias	Recursos	Tiempo
Presentación	-Registro de participantes. -Palabras de bienvenida.	Proyector multimedia Micrófono	3 Minutos
Preguntas de reflexión	-Responden preguntas sobre cómo entender a las demás personas. -Describen ventajas y desventaja de entender a las demás personas. -Dialogo sobre lo planteado en la exposición-participación activa.	Equipo multimedia Plumones Lapiceros Hojas	5 Minutos
Videos motivadores	Video 1: Empatía.	Equipo multimedia	5 Minutos
Diapositivas	Visualización de las diapositivas sobre la temática.	Equipo multimedia Micrófono	25 Minutos

Exposiciones de ideas	-Participación activa de los asistentes. -Se inicia una tertulia.	Hojas Pizarra Plumones Micrófono	15 Minutos
Dinámica	“Ciegos, Cojos y mudos”	Micrófono Equipo multimedia	30 Minutos
Despedida y refrigerio	Agradecimiento a los asistentes.	Micrófono	7 Minutos

**Fuente:** Elaboración propia.

Cronograma de estrategias:

Periodo	2020											
	ENERO				FEBRERO				MARZO			
Estrategias/Semanas	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Sustentación de actividades a la institución												
Aceptación de actividades												
Preparación de material												
Difusión de capacitación												
Capacitación para fortalecer la dimensión autoconocimiento												
Capacitación para fortalecer la dimensión autorregulación												
Taller para fortalecer la dimensión motivación												
Taller para fortalecer la dimensión empatía												
Capacitación para fortalecer la dimensión habilidades sociales												
Aplicación de encuestas												
Evaluar los resultados obtenidos												

**Fuente:** Elaboración propia.

Presupuesto general de propuesta:

RESUMEN		
ESTRATEGIAS	DESCRIPCIÓN	COSTO
Estrategias FO	Desarrollo de capacitación sobre dimensión autoconocimiento	S/1103.00
Estrategias FA	Desarrollo de capacitación sobre dimensión empatía	S/1103.00

Estrategias DA	Desarrollo de capacitación sobre dimensión autorregulación	S/1103.00
Estrategias DO	Desarrollo de capacitación sobre dimensión motivación	S/1103.00
Estrategias DO	Desarrollo de capacitación sobre dimensión habilidades sociales	S/1140.00
COSTO TOTAL DE ESTRATEGIAS		S/5552.00

**Fuente:** *Elaboración propia.*

Son: Cinco mil quinientos cincuenta y dos y 00/100 Soles.

La inversión total presupuestada para el desarrollo de la propuesta es de S/5552.00, la cual comenzara desde el mes de enero hasta marzo del año 2020 amparándose con la partida presupuestal 23.27.32 consultorías de S/.10, 000 soles anuales y la capacitación al personal genérica 2.3 con un monto de S/.68, 878 soles.

#### **Viabilidad:**

La propuesta es viable ya que existe una partida presupuestal 23.27.32 consultorías de S/10,000 soles anuales y la capacitación al personal genérica 2.3 con un monto de S/68, 878 soles orientado al desarrollo de actividades internas de la Sub Región de Salud de Sullana, en el cual se puede incluir las capacitaciones y talleres, por lo cual el área de presupuesto será el encargado de elaborar un partida presupuestal para estas actividades debidamente aprobadas por el área de personal y dirección ejecutiva.

Los resultados deseados se mostraran a mediano plazo, con la mejora del desempeño laboral e inteligencia emocional en los colaboradores de la Sub Región de Salud de Sullana mejorando así sus procesos humanos, calidad de servicio a clientes y entre los mismos trabajadores, cosa que en la actualidad no está pasando.

#### **Mecanismos de control:**

Se aplicará una encuesta sobre la inteligencia emocional a los trabajadores al finalizar las cinco capacitaciones para saber su grado de

satisfacción respecto a estas capacitaciones brindadas y establecer una comparación respecto a la atención brindada hacia los clientes, mejora de sus actividades, etc.

**Evaluación costo-efectividad:**

Para llevar a cabo la propuesta se necesita una inversión de S/5552.00, la cual se verá respaldada por la aprobación de la dirección ejecutiva de la Sub Región de Salud de Sullana, amparándose en la partida presupuestal 23.27.32 consultorías de S/10000 soles anuales y la capacitación al personal genérica 2.3 con un monto de S/68, 878 soles destinado a las actividades internas de la institución.

Asimismo con la estrategia planteada obtendrán un beneficio a corto plazo y mediano plazo, ya que esta institución tendrá un aumento de su desempeño laboral gracias a la mejoría de IE de su personal, brindando un servicio óptimo a las personas externas y el desarrollo eficiente de sus actividades, estas actividades se desarrollaran el próximo año 2020 desde el mes de enero hasta marzo.

## REFERENCIAS

- Abanto, W. (2014). *Diseño y Desarrollo del Proyecto de Tesis. Guía de Aprendizaje*. Perú: Universidad César Vallejo.
- Acuña, E. (2017). *Inteligencia Emocional y desempeño laboral según el personal del Hospital Nacional Dos de Mayo-Lima 2016*. Tesis, Universidad César Vallejo. Perú.
- Altamirano, A. (2018). *Desempeño laboral y síndrome de Burnout en profesionales médicos de emergencia, Hospital de Apoyo II Sullana, Piura 2018*. Tesis, Universidad César Vallejo. Perú.
- Alulema, A y Velastegui, J. (2017). *Inteligencia emocional y actitudes ante la muerte en el personal de salud del Hospital Andino Alternativo de Chimborazo, Periodo Febrero-Julio 2016*. Tesis, Universidad Nacional de Chimborazo. Ecuador. Recuperado de:  
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/3553/1/UNACH-EC-FCS-TER-FIS-2017-0005.pdf>
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Colombia: Shalom
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3ra. edi.). Colombia: Pearson Education.
- Borjas, B. y Pérez, H. (2016). *Efecto de la inteligencia emocional sobre el compromiso organizacional según la resiliencia en enfermeras del Hospital Militar "DR. Carlos Arvelo"*. Tesis, Universidad Central de Venezuela. Recuperado de:  
<http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/19312/1/Tesis%20PDF.pdf>
- Campos, P., Gutiérrez, H., Matzumura, J. (2019). *Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en los centros de salud*. Revista Cuidarse, 10(2), Recuperado de:  
<http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v10i2.626>

- Carcelén, R. (2017). *Inteligencia emocional: formación indispensable para los profesionales de la salud*. Recuperado de: <https://blog.uchceu.es/medicina/inteligencia-emocional-formacion-indispensable-los-profesionales-la-salud/>
- Casado, C. (2009). *Entrenamiento emocional en el trabajo*. España: ESIC Editorial.
- Chiang, M., Salazar, M., Huerta, P., Nuñez, A. (2010). *Desempeño laboral, satisfacción laboral y clima organizacional en organizaciones del sector estatal (instituciones públicas).Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos*. Revista Universum, 2(23):67-85.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Pearson.
- Duran, A. (2016). *El Futuro de los Hospitales*. Recuperado de:[https://www.easp.es/wp-content/uploads/documentos/EASP\\_El%20futuro%20de%20los%20hospitales.pdf](https://www.easp.es/wp-content/uploads/documentos/EASP_El%20futuro%20de%20los%20hospitales.pdf)
- Extremera, N y Fernández, P. (2016). *Inteligencia emocional y educación*. España: Editorial Grupo5.
- Flores, A. (2017). *Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017*. Tesis, Universidad César Vallejo. Perú.
- Flores, S. y Gavidia, O. (2018). *Inteligencia emocional de los trabajadores y su influencia en el desempeño laboral del centro de salud de marcará, Carhuaz 2018*. Tesis, Universidad César Vallejo. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/2613>
- Gobierno Regional de Piura. (2017). *Plan de Desarrollo Regional Concertado Piura 2016-2021*. Recuperado de:<https://www.regionpiura.gob.pe/documentos/ceplar/pdrc2016-2021.pdf>
- Goleman, D. (2009). *Inteligencia Emocional*. (20ª. ed.).España: Kairós



- Goleman, D. (2012). *Emotional Intelligence*. Estados Unidos: Bloomsbury Publishing India Private Limited.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodológica de la Investigación (6ta. ed.)*. México: McGraw-Hill Education.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. México: Editorial Mc Graw – Hill Education.
- Hurtado, L. (2012). *Metodología de la investigación: guía para una comprensión holística de la ciencia (4ª ed.)*. Bogotá – Caracas: Ciea-Sypal y Quirón
- López, P., y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. (1 ed.)*. España: Diposit digital de documents.
- Luna, C., Yengle, C., Duran, K., Lujan, G., Santa Cruz, F., Aldave, R. (2017). *Orientaciones para elaborar una tesis*. Perú: Universidad César Vallejo.
- Martínez, H y Benítez, L. (2015). *Metodología de la investigación social*. México: Cengage earning.
- Meléndez, C., Garza, R., Fang, M., y Lopez, A (2016). *Nursing in the hospital certification*. Revista Conamed, 21(3), 1-7. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2016/cons163g.pdf>
- Méndez, C., (2012). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. México: Editorial Limusa.
- Ministerio de Salud. (2018). *Hospital Santa Rosa fortalece el clima laboral entre los profesionales de salud*. Recuperado de <https://dirislimacentro.gob.pe/hospital-santa-rosa-fortalece-clima-laboral-entre-los-profesionales-de-salud/>
- Montejo. (2009). *Evaluación del desempeño laboral*. México: Universidad Autónoma del Estado de México.

- Moreano, N. (2018). *Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal del Centro Médico Naval "Santiago Távara" Callao-2018*. Tesis, Universidad César Vallejo. Perú.
- Navarro, E., Jiménez, E., Rappoport, S., Thoilliez, B. (2017). *Fundamentos de la investigación y la innovación educativa*. España: Unir Editorial.
- Noreña, A., Alcaraz, N., Rojas, J., y Rebolledo, D. (2012). *Applicability of the criteria of rigor and ethics in qualitative research*. Revista Aquichan, 12(3), 263-274. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/741/74124948006.pdf>
- Obregón, J. (2018). *Advierten sobre crítica situación en hospitales*. Recuperado de <https://peru21.pe/peru/piura-advierten-critica-situacion-hospitales-405222>
- Rivera, I. (2018). *Comunicación interna y desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos*. Tesis, Universidad de Montemorelos. México.
- Robbins, P y Judge, A. (2013). *Emotional intelligence as a standard intelligence emotion*. Estados Unidos: Pearson Educación.
- Sampieri, R. (2014) *Metodología de la Investigación*. (6ta Edición). México: Mc Graw Hill.
- Suarez, B. (2018). *Relación entre el clima social familiar y la inteligencia emocional de los trabajadores del servicio de medicina del Hospital de Apoyo II-Sullana 2015*. Tesis, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Perú.
- Sub Región de Salud "Luciano Castillo Colonna" (2010). *Reseña Histórica*. Recuperado de: [http://www.dsrsfcc.gob.pe/srsfcc/2012/01/01/resena-istorica/?fbclid=IwAR3AgzcEdab-\\_nW3z4owN5lvmYPAuAtjepVkOJjaiv](http://www.dsrsfcc.gob.pe/srsfcc/2012/01/01/resena-istorica/?fbclid=IwAR3AgzcEdab-_nW3z4owN5lvmYPAuAtjepVkOJjaiv)
- Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica*. Colombia: Limusa
- Vara, A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa: Desde la idea inicial hasta la sustentación (3ª. ed.)*. Perú: Universidad de San Martín de Porres.

Velásquez, A. y Villavicencio, D. (2016). *Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila*. Tesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ecuador.

Yabar, K. (2016). *Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la Micro Red La Molina-Cieneguilla*. Tesis, Universidad San Martín de Porres. Perú.

## ANEXOS

### Anexo N° 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	
<b>Inteligencia Emocional</b>	Goleman (2009), plantea que la inteligencia emocional, es un agente, que nos ayuda a poseer un adecuado manejo de nuestras impresiones en todos los contextos ya que esto nos permitirá alcanzar muchas oportunidades en nuestra vida tanto profesional como personal.	La dimensión autoconocimiento se midió mediante la conciencia emocional, adecuación de emociones y vida satisfactoria, utilizando el cuestionario y la guía de entrevista.	Autoconocimiento	Conciencia emocional	Ordinal/Nominal	
				Adecuación de emociones		
				Vida satisfactoria		
			La dimensión autorregulación se midió con el autocontrol, conciencia y adaptabilidad, utilizando el cuestionario y la guía de entrevista.	Autorregulación	Autocontrol	Ordinal/Nominal
			Conciencia			
			Adaptabilidad			
			La dimensión motivación se midió mediante el optimismo, familia y compañeros de trabajo, utilizando el cuestionario y la guía de entrevista.	Motivación	Optimismo	Ordinal/Nominal
			Familia			
			Compañeros de trabajo			
			La dimensión empatía se midió a través de la tolerancia hacia puntos de vista de otras personas, orientación, comprensión de los otros, utilizando el cuestionario y la guía de entrevista.	Empatía	Tolerancia hacia puntos de vista de otras personas	Ordinal/Nominal
	Orientación					
	Comprensión de los otros					
	Reconocimiento					
	La dimensión habilidades sociales se midió mediante, apoyo desinteresado, respeto por emociones ajenas y comunicación, utilizando el cuestionario y la guía de entrevista.	Habilidades Sociales	Influencia en los demás	Ordinal/Nominal		
	Apoyo desinteresado					
	Respeto por emociones ajenas					
	Comunicación					

**Fuente:** Elaboración propia.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	
<b>Desempeño Laboral</b>	Chiavenato (2009), argumentó que, el desempeño laboral es considerado, un instrumento que garantiza medir el concepto que poseen los proveedores y los clientes sobre un colaborador en determinada organización.	La dimensión eficacia se midió a través de la planificación de actividades, trabajo en equipo, liderazgo en equipos de trabajo, cumplimiento de metas, ideas innovadoras y énfasis, utilizando el cuestionario y la guía de entrevista.	Eficacia	Planificación de actividades	Ordinal/Nominal	
				Trabajo en equipo		
				Liderazgo en equipos de trabajo		
				Cumplimiento de metas		
				Ideas innovadoras		
					Asertividad en los objetivos	
			La dimensión eficiencia se midió con la rapidez y agilidad, ahorro de recursos y colaboración con las diferentes áreas, utilizando el cuestionario y la guía de entrevista.	Eficiencia	Cumplimiento de normas y procedimientos establecidos	Ordinal/Nominal
					Rapidez y agilidad	
					Ahorro de recursos	
					Productividad inmediata	
			La dimensión calidad se midió mediante el cumplimiento de competencias laborales, iniciativa y cooperación, compromiso, actitudes y creatividad, utilizando el cuestionario y la guía de entrevista	Calidad	Cumplimiento de competencias laborales	Ordinal/Nominal
					Iniciativa y cooperación	
		Compromiso				
		Actitudes				
		Creatividad				

**Fuente:** Elaboración propia.

**Anexo N° 2. Instrumento de recolección de datos**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Escuela Profesional de Administración

N° de cuestionario: \_\_\_\_\_

Estimado (a), solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo cual deberá rellenar este cuestionario, que tiene carácter confidencial y está destinado a recopilar información que será sumamente útil para nuestra investigación *“Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de la sub región de salud de sullana-2019”*.

**INSTRUCCIONES:**

Lea cuidadosamente cada ítem y marque con una aspa (X), la alternativa que Ud. crea conveniente, de acuerdo a la escala proporcionada a continuación:

(5) SIEMPRE - (4) CASI SIEMPRE - (3) A VECES - (2) CASI NUNCA - (1) NUNCA

**INTELIGENCIA EMOCIONAL**

<b>AUTO-CONOCIMIENTO</b>	<b>ESCALA</b>				
	<b>5 SIEMPRE</b>	<b>4 CASI SIEMPRE</b>	<b>3 A VECES</b>	<b>2 CASI NUNCA</b>	<b>1 NUNCA</b>
1. Gestiona usted regularmente sus emociones					
2. Cuándo usted se siente mal, piensa en cosas positivas para mejorar su estado de ánimo					
3. Se mantiene ocupado(a) en actividades que le gusta desarrollar					
<b>AUTO-REGULACIÓN</b>	<b>ESCALA</b>				
	<b>5 SIEMPRE</b>	<b>4 CASI SIEMPRE</b>	<b>3 A VECES</b>	<b>2 CASI NUNCA</b>	<b>1 NUNCA</b>
4. Cuándo está molesto (a) intenta adecuar su estado de ánimo					
5. Medita mucho cuando está enojado (a) con alguien					
6. Se adapta a cualquier contexto o situación de conflicto					

<b>MOTIVACIÓN</b>	<b>ESCALA</b>				
	<b>5 SIEMPRE</b>	<b>4 CASI SIEMPRE</b>	<b>3 A VECES</b>	<b>2 CASI NUNCA</b>	<b>1 NUNCA</b>
7. Demuestra usted iniciativa y positivismo ante un problema que ocurra en su centro de labores					
8. Recurre a sus creencias familiares para tomar sus decisiones					
9. Motiva usted, constantemente a sus compañeros de trabajo cuando presentan alguna dificultad laboral					
<b>EMPATÍA</b>	<b>ESCALA</b>				
	<b>5 SIEMPRE</b>	<b>4 CASI SIEMPRE</b>	<b>3 A VECES</b>	<b>2 CASI NUNCA</b>	<b>1 NUNCA</b>
10. Cree usted conveniente escuchar y empatizar con las emociones de los demás					
11. Comprendo y oriento a los demás cuando se les presentan problemas en sus labores					
12. Ayudo a los demás desde la comprensión de sus necesidades y sentimientos					
13. Reconozco las fortalezas, los logros y el desarrollo de los demás					
<b>HABILIDADES SOCIALES</b>	<b>ESCALA</b>				
	<b>5 SIEMPRE</b>	<b>4 CASI SIEMPRE</b>	<b>3 A VECES</b>	<b>2 CASI NUNCA</b>	<b>1 NUNCA</b>
14. Incentiva usted la participación y el entusiasmo en sus demás compañeros					
15. Propone soluciones que favorezcan plenamente a los demás					

16. Valora y respeta las emociones del equipo de trabajo de la institución					
17. Se transmite una comunicación asertiva entre los colaboradores y el gerente					
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>					
<b>EFICACIA</b>	<b>5 SIEMPRE</b>	<b>4 CASI SIEMPRE</b>	<b>3 A VECES</b>	<b>2 CASI NUNCA</b>	<b>1 NUNCA</b>
18. Considera usted que se planifica y organiza oportunamente las actividades a efectuar durante la semana o mes					
19. Está de acuerdo que la experiencia de trabajos realizados en puestos similares ayuda a mejorar el trabajo en equipo					
20. Estás de acuerdo que el liderazgo en equipos de trabajo te orienta a lograr una meta					
21. Consideras que se cumplen las metas oportunamente en el área en que te encuentras					
22. Considera que se debe proponer nuevas ideas para mejorar los procesos					
23. Considera que los trabajadores se enfatizan en el cumplimiento de objetivos					
<b>EFICIENCIA</b>	<b>ESCALA</b>				
	<b>5 SIEMPRE</b>	<b>4 CASI SIEMPRE</b>	<b>3 A VECES</b>	<b>2 CASI NUNCA</b>	<b>1 NUNCA</b>
24. Los procesos facilitan el trabajo y resultan eficaces para conseguir los resultados esperados					
25. Considera que existe responsabilidad, en las funciones que desempeñan					



sus compañeros de trabajo					
26. Considera que los demás trabajadores, cumplen sus funciones adecuadamente					
27. Está de acuerdo que los equipos de trabajo obtienen productos de calidad					
<b>CALIDAD</b>	<b>ESCALA</b>				
	<b>5 SIEMPRE</b>	<b>4 CASI SIEMPRE</b>	<b>3 A VECES</b>	<b>2 CASI NUNCA</b>	<b>1 NUNCA</b>
28. Está usted de acuerdo que la puntualidad sea reconocida por el MINSA					
29. Está de acuerdo que el MINSA promueva la iniciativa del trabajador					
30. Está de acuerdo que el compromiso es la que prevalece en tu desempeño laboral por encima del cumplimiento					
31. Considera que la presentación personal, distingue y representa la calidad del trabajador					
32. Considera que la creatividad influye para la resolución de problemas					
<b><u>DATOS GENERALES</u></b>					
1- Sexo:					
a) Masculino      b) Femenino					
2- Edad:					
a) 18-25 años      b) 26-35 años      c) 36-50 años      d) 51 a más años					

**Anexo N° 3. Resultados de cuestionario aplicado a los colaboradores.**

**OBJETIVO ESPECÍFICO N°01;** Evaluar la relación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana.

**Tabla 8. Correlación de autoconocimiento de los colaboradores en el desempeño laboral de la Sub Región de Sullana.**

		Autoconocimiento	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Autoconocimiento	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig.(bilateral)	,232**
		N	180
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,232**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	180

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

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana.

La tabla 8, muestra que el auto conocimiento influye de una manera significativa en la variable dependiente, debido que 0,232=significancia bilateral  $<0,1$ , por cual esta dimensión afecta directamente al desempeño laboral de estos colaboradores en sus actividades diarias, por ende esta relación nos ayuda a validar la hipótesis específica de la investigación.

**OBJETIVO ESPECÍFICO N°02;** Determinar la relación entre la autorregulación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana.

**Tabla 9. Correlación de autorregulación de los colaboradores en el desempeño laboral de la Sub Región de Sullana**

		Autorregulación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Autorregulación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,248**
		N	180
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,248**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	180

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

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana.

La tabla 9, muestra que la autorregulación, tiene una relación significativa en la variable dependiente, debido que 0,248=significancia bilateral  $<0,1$ , con lo cual

esta dimensión impacta de gran manera al desempeño laboral de los colaboradores de esta institución, por ende a medida que mejore la dimensión autorregulación, el desempeño laboral mejorará, finalmente se valida la hipótesis específica de la investigación.

**OBJETIVO ESPECÍFICO N°03;** Analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana

**Tabla 10.** Correlación de motivación de los colaboradores en el desempeño laboral de la Sub Región de Sullana.

		Motivación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,184**
		N	180
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,184**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	180

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

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana.

La tabla 10, muestra que la motivación posee una relación significativa en la variable dependiente, debido que 0,184=significancia bilateral <0,1, con lo cual esta dimensión impacta de gran manera al desempeño laboral de los colaboradores de esta institución, por ende a medida que mejore la dimensión motivación, el desempeño laboral mejorará, finalmente se valida la hipótesis específica de la investigación.

**OBJETIVO ESPECÍFICO N°04;** Evaluar la relación entre la empatía y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana

**Tabla 11.** Correlación de empatía de los colaboradores en el desempeño laboral de la Sub Región de Sullana.

		Empatía	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,383**
		N	180
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,383**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	180

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

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana.

La tabla 11, muestra que la empatía ejerce influencia de una manera significativa en la variable dependiente, debido que 0,383=significancia bilateral <0,1, con lo cual esta dimensión impacta directamente al desempeño laboral de los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana, por lo cual validamos la hipótesis específica de la investigación.

**OBJETIVO ESPECÍFICO N°05;** Evaluar la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana.

**Tabla 12.** Correlación de habilidades sociales de los colaboradores en el desempeño laboral de la Sub Región de Sullana.

		Habilidades Sociales	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Habilidades Sociales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,285**
	Desempeño Laboral	N	.
		Coeficiente de correlación	,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	180

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

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana.

La tabla 12, muestra que las habilidades sociales ejercen una influencia de manera significativa en el desempeño laboral, debido que 0,285=significancia bilateral <0,1, con lo cual esta dimensión afecta al desempeño laboral de los colaboradores de esta institución, por ende a medida que mejoren las habilidades sociales de los trabajadores, el desempeño laboral mejorará, finalmente este resultado nos permite validar la hipótesis específica de la investigación.

**OBJETIVO GENERAL;** Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana 2019.

**Tabla 13.** *Correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Sullana.*

		Inteligencia Emocional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,396**
		N	180
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,396**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	180

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

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana.

En la tabla 15, se visualiza que los datos al estadístico correlacionales de Rho de Spearman, demuestran que hay una correlación significativa positiva, (rho=,396\*\*;P=,000) entre ambas variables, permitiendo finalmente demostrar que entre ambas variables acontece una correlación, aceptando la hipótesis de nuestra investigación general (H1).

**Anexo N°4.** *Guía de entrevista al director de recursos humanos de la Sub Región de Salud de Sullana.*

**Preguntas:**

**1. ¿Considera usted que se deben regular las emociones para tener un mejor desempeño laboral?**

Por su puesto, ya que si no logró controlar mis emociones estaría dispuesto a reaccionar de forma inadecuada ante las diversas situaciones.

**2. ¿Considera Ud. que su conciencia emocional le facilita llegar a una armonía con personas que no están de acuerdo con usted?**

Claro que sí, por qué si no, imagínese si yo no cultivo una buena cultura emocional, no podría tener una buena relación interpersonal con las demás personas y esto generaría un problema laboral donde podríamos terminar hasta con problemas mayores.

**3. ¿Se mantiene ocupado en actividades que realmente le gusta desarrollar?**

El trabajo es bonito, es algo que me agrada hacer y a pesar de que tengo trabajo en abundancia siempre trato de hacerlo de la mejor manera posible.

**4. ¿Considera Ud. que se auto controla y se abstiene ante sus emociones como la ira, cólera, etc.?**

Trato de hacerlo en lo posible, es bastante difícil, siempre hay situaciones adversas día a día pero si no logro controlarme no logro controlar al resto del personal.

**5. ¿De qué forma regula sus emociones ante una situación de conflicto laboral?**

Trato de ser lo más maduro mentalmente posible, porque si me dejo llevar por mis emociones fácilmente podría perder los papeles y voy a perder el respeto de los trabajadores, trato de meditar y respirar profundamente en algunos casos.

**6. ¿La toma de decisiones que usted ejerce, están respaldadas por sus creencias familiares?**

No sé, si creencias familiares pero sí podría decir los valores que aprendí durante mi formación familiar, por qué las creencias que puedan entender algunos familiares no necesariamente tienen que ser obvias.

**7. ¿Ejerce una motivación frecuente en sus trabajadores para superar alguna dificultad que se les presente? ¿Cuáles?**

Trato de hacerlo en la medida de que considere que es lo adecuado. Siempre le doy libertad ante cualquier situación que se presente pero trato de guiarlos de la mejor manera posible, tratando de ver siempre el beneficio no sólo de la entidad sino también de los trabajadores.

**8. ¿Escucha usted regularmente a sus colaboradores y no se deja llevar por rumores?**

Si, una vez a la semana hacemos una tertulia para conocer los problemas que existan y darle solución, eso es lo mejor ante todo el dialogo en vez de rumores o chismes.

**9. ¿Reconoce los logros y fortalezas de sus trabajadores en el cumplimiento de sus metas? ¿De qué forma?**

En el sector público es un poco difícil, sin embargo busco hacerlo a través de resoluciones de reconocimiento por logros obtenidos o reuniones de confraternidad o un desayuno de trabajo donde les pueda reconocer.

**10. ¿Influye usted en sus trabajadores para que se involucren más con la institución y sus labores realizadas?**

De dirección buscan que ellos se involucren con la entidad, porque si los dejo a la deriva y si tengo que hacerlo primero yo, lo hago yo para que ellos vean que yo puedo hacerlo y que ellos también lo pueden hacer.

**11. ¿Trata Ud. que sus decisiones tengan un beneficio colectivo y no que solo una parte o un grupo salga beneficiado?**

Nosotros tenemos un reglamento establecido y siempre lo difundimos y lo hacemos resaltar en todo momento, ya que el beneficio general está por encima

del beneficio personal y no ponemos ninguna actividad que esté encaminada sólo a beneficiar a alguien o algún grupo, siempre tiene que ser en beneficio de toda la masa trabajadora.

**12. ¿Considera Ud. que existe una comunicación asertiva con sus trabajadores?**

Sí, mantener una comunicación asertiva con trabajadores constantemente es la única forma efectiva de poder avanzar.

**13. ¿Considera usted que se lleva a cabo una planificación y una organización efectiva para el desarrollo de las actividades basándose en el trabajo en equipo dentro de la organización?**

A veces tenemos dificultad en ello, porque a veces dependemos no solo de nuestra área, si no dependemos de otras áreas, entonces se busca hacer que el trabajo sea planificado y organizado pero cuando ya escapa de estas áreas a veces se encontraban mayores dificultades.

**14. ¿Desarrolla y ejerce el liderazgo en los equipos de trabajo en las diferentes áreas para lograr el cumplimiento de las metas de la organización?**

Trato de hacerlo, no sé si bien o mal pero trato de hacerlo siempre, ya que sin un liderazgo el trabajo se va distorsionando, por lo cual siempre tiene que haber alguna cabeza que trate todo como corresponde.

**15. ¿Se mantiene informado con respecto a las innovaciones del día a día para mejorar los procesos y el logro de los objetivos en la organización?**

Es una obligación que toda jefatura debe tener, estar al día tratando de innovar y estar adquiriendo procedimientos nuevos que nos permitan ir mejorando nuestro trabajo.

**16. ¿Se enfoca en respetar las normas y procedimientos establecidos como política de la organización?**



Nosotros en el sector público tenemos una serie de dispositivos y tenemos que marcar nuestros trabajos en estos dispositivos, ya que si no lo hacemos estamos sujetos a sanciones y determinación de responsabilidades.

**17. ¿Considera usted que los recursos que le brinda a su personal son los necesarios para que obtengan productos de calidad?**

Sí, pero podemos mejorar ya que en el sector público tenemos muchas limitaciones pero en la medida que podamos contar con algunos elementos que le podamos brindar a los trabajadores se los daremos.

**18. ¿Reconoce usted la puntualidad y la habilidad de los trabajadores con respecto a la entrega de los trabajos encomendados en su jornada laboral?**

Si, el reconocimiento de su trabajo siempre es reconocido, pero si hay algo que corregir se corrige de la mejor manera posible.

**19. ¿De qué forma ejerce la iniciativa, la cooperación y el compromiso de sus trabajadores en la organización?**

Nosotros tenemos distintas áreas dentro de esta dirección, una de ellas por ejemplo es la capacitación y a través de los convenios buscamos que el trabajador como una forma de superarse pueda tener capacitaciones brindadas por diversas universidades que nos otorgan a través de los convenios, esta es una forma de que ellos puedan ir adquiriendo mayores conocimientos. y puedan ir preparándose.

**20. ¿Considera usted fundamental la actitud y la creatividad de sus trabajadores en su área de trabajo? ¿Por qué?**

Sí, ya que siempre surgen diversas problemáticas y ante estas muchas veces los mencionados anteriormente son fundamentales para poder resolverlos de una forma eficiente.

**Anexo N°5:** Informe de entrevista al director de recursos humanos de la Sub Región de Salud de Sullana.

De acuerdo a lo mencionado por el director de recursos humanos el Sr. Víctor Alvarado García , las emociones se deben regular en toda institución y más aún en las instituciones públicas en donde existe un gran precisión laboral diaria por cual se debe buscar la manera idónea de controlarlas como él lo hace , como por ejemplo, meditando o relajándose pensando en otro cosas , esto también se debe llevar a la practica con las personas con que no estén de acuerdo con nuestras ideas , pensamientos , etc.

Asimismo mencionó que las decisiones tomadas por su persona no siempre se basan en sus creencias familiares pero si en sus valores cimentados en su hogar, ya que algunas de sus creencias no están alineadas con las decisiones a tomar, de igual manera menciono que todas las semanas se reúnen para dialogar ante los problemas que existan para así evitar los rumores que afectan significativamente a las instituciones.

De igual manera reconoce las fortalezas y logros de sus trabajadores mediante resoluciones, reuniones y desayunos, para que los trabajadores se comprometan más con la institución, donde todas las decisiones que toma el director de recursos humanos están encaminadas a favorecer y/o beneficiar a toda la colectividad laboral.

Con respecto a la planificación efectiva de las actividades mencionó que su área siempre trata de desarrollarlas y planificarlas de forma correcta pero cuando se requiere de un trabajo articulado con otras áreas se presentan dificultades pero que al final se logran solucionar.

Por otro lado mencionó que se mantiene actualizado respecto a las innovaciones para así mejorar los procesos y lograr los objetivos de la institución pero siempre encaminados en respetar las normas y procedimientos de la Sub Región de Salud de Sullana, ya que si no se realizan de la manera adecuada están sujetos a sanciones.

Afirmo que los recursos que le brinda a su personal pueden incrementarse o mejorarse pero eso ya no depende de su persona, sino de la dirección ejecutiva y esto puede considerarse como una limitante pero a pesar de esto hacen lo posible para desarrollar sus actividades adecuadamente.

Finalmente mencionó que dentro del área de recursos humanos existe el área de capacitación donde los trabajadores pueden optar por capacitarse en diversas universidades con las cuales tienen convenio y así fortalecer sus conocimientos o sus habilidades blandas, a través de estos el trabajador se comprometerá más con la institución mostrando iniciativa, cooperación y creatividad en sus actividades diarias a desarrollar.

**Anexo N°6. Matriz de consistencia**

TÍTULO	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	MÉTODO
	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	
“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA SUB REGIÓN DE SALUD DE SULLANA-2019”	¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana -2019?	Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana 2019.	H1: Existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana 2019.  H0: No existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana 2019.	Diseño de la Investigación: Aplicada, no experimental – Causal de corte transversal. Enfoque: Mixto: cuantitativo y cualitativo.  Población: 180 trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana.  Muestra: Es igual a la población, (180) no existe muestreo.  Técnica: (01) Encuesta y (01) Entrevista.  Instrumentos: (01) Cuestionario a los
	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	
	P1. ¿Cuál es la relación entre el autoconocimiento y el desempeño en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana?	O1. Evaluar la relación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana.	H1: El autoconocimiento influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana.	
	P2. ¿Cuál es la relación entre la autorregulación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de	O2. Determinar la relación entre la autorregulación y el desempeño laboral en	H2: La autorregulación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Sub Región de Salud	

Sullana?	los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana.	de Sullana.	trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana y (01) Guía de entrevista realizada al director de recursos humanos de la Sub Región de Salud de Sullana.  Método de análisis:  Análisis correlacional mediante SPSS V.21, a través de tablas de frecuencia y porcentaje.
P3. ¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana?	O3. Analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana.	H3: La motivación influye en el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana.	
P4. ¿Cuál es la relación entre la empatía y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana?			
P5. ¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana?	O4. Evaluar la relación entre la empatía y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana.	H4: La empatía influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana.	
	O5. Evaluar la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana.	H5: Las habilidades sociales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana.	

**Fuente:** Elaboración propia.

Anexo N°7. Matriz de instrumentos

Anexo N°7. Matriz de instrumentos					INSTRUMENTO A				
Problema General	Objetivo General	Variables	Indicadores		Técnica / Instrumento	N° de ítems	Ítems		
			Autoconocimiento						
¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana - 2019?	Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana 2019.	X: Inteligencia Emocional	X1.1	Conciencia emocional	Encuesta/Cuestionario	1	Reconoce usted regularmente sus emociones		
			X1.2	Adecuación de emociones		1	Cuándo usted se siente mal, piensa en cosas positivas para mejorar su estado de ánimo		
			X1.3	Vida satisfactoria		1	Se mantiene ocupado(a) en actividades que le gusta desarrollar		
			Autorregulación						
			X2.1	Autocontrol	Encuesta /Cuestionario	1	Cuándo está molesto (a) intenta adecuar su estado de ánimo		
			X2.2	Conciencia		1	Medita mucho cuando está enojado (a) con alguien		
			X2.3	Adaptabilidad		1	Se adapta a cualquier contexto o situación de conflicto		
			Motivación						
			X3.1	Optimismo	Encuesta /Cuestionario	1	Demuestra usted iniciativa y positivismo ante un problema que ocurra en su centro de labores		
			X3.2	Familia		1	Recurre a sus creencias familiares para tomar sus decisiones		
			X3.3	Compañeros de trabajo		1	Motiva usted, constantemente a sus compañeros de trabajo cuando presentan alguna dificultad laboral		
			Empatía						
			X4.1	Tolerancia hacia puntos de vista de otras personas	Encuesta /Cuestionario	1	Cree usted conveniente escuchar y empatizar con las emociones de los demás		
			X4.2	Orientación		1	Comprendo y oriento a los demás cuando se les presentan problemas en sus labores		

		X4.3	Compresión de los otros		1	Ayudo a los demás desde la compresión de sus necesidades y sentimientos
		X4.4	Reconocimiento		1	Reconozco las fortalezas, los logros y el desarrollo de los demás
		Habilidades Sociales				
		X5.1	Influencia en los demás	Encuesta /Cuestionario	1	Incentiva usted la participación y el entusiasmo en sus demás compañeros
		X5.2	Apoyo desinteresado		1	Propone soluciones que favorezcan plenamente a los demás
		X5.3	Respeto por emociones ajenas.		1	Valora y respeta las emociones del equipo de trabajo de la institución
		X5.4	Comunicación		1	Se transmite una comunicación asertiva entre los colaboradores y el gerente
		Eficacia				
	Y:Desempeño Laboral	X1.1	Planificación de actividades	Encuesta /Cuestionario	1	Considera usted que se planifica y organiza oportunamente las actividades a efectuar durante la semana o mes
		X1.2	Trabajo en equipo		1	Está de acuerdo que la experiencia de trabajos realizados en puestos similares ayuda a mejorar el trabajo en equipo
		X1.3	Liderazgo en equipos de trabajo		1	Estás de acuerdo que el liderazgo en equipos de trabajo te orienta a lograr una meta
		X1.4	Cumplimiento de metas		1	Consideras que se cumplen las metas oportunamente en el área en que te encuentras
		X1.5	Ideas innovadoras		1	Considera que se debe proponer nuevas ideas para mejorar los procesos
		X1.6	Compromiso organizacional		1	Considera que los trabajadores se enfatizan en el cumplimiento de objetivos
			Eficiencia			

			X2.1	Cumplimiento de normas y procedimientos establecidos	Encuesta /Cuestionario	1	Los procesos facilitan el trabajo y resultan eficaces para conseguir los resultados esperados
			X2.2	Rapidez y agilidad		1	Considera que existe responsabilidad, en las funciones que desempeñan sus compañeros de trabajo
			X2.3	Ahorro de recursos		1	Considera que los demás trabajadores, cumplen sus funciones adecuadamente
			X2.4	Productividad inmediata		1	Está de acuerdo que los equipos de trabajo obtienen productos de calidad
Calidad							
			X3.1	Cumplimiento de competencias laborales	Encuesta /Cuestionario	1	Está usted de acuerdo que la puntualidad sea reconocida por el MINSA
			X3.2	Iniciativa y cooperación		1	Está de acuerdo que el MINSA promueva la iniciativa del trabajador
			X3.3	Compromiso		1	Está de acuerdo que el compromiso es la que prevalece en tu desempeño laboral por encima del cumplimiento
			X3.4	Actitudes		1	Considera que la presentación personal, distingue y representa la calidad del trabajador
			X3.5	Creatividad		1	Considera que la creatividad influye para la resolución de problemas

**Fuente:** Elaboración propia.



					INSTRUMENTO B				
Problema General	Objetivo General	Variables	Indicadores	Técnica / Instrumento	N° de ítems	Ítems			
			Autoconocimiento						
¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana - 2019?	Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana 2019.	X: Inteligencia Emocional	X1.1	Conciencia emocional	Entrevista/Guía de entrevista	1	Considera Ud. que su conciencia emocional le facilita llegar a una armonía con personas que no están de acuerdo con usted		
			X1.2	Adecuación de emociones		1	Considera usted que se deben regular las emociones para tener un mejor desempeño laboral		
			X1.3	Vida satisfactoria		1	Se mantiene ocupado en actividades que realmente le gusta desarrollar		
			Autorregulación						
			X2.1	Autocontrol	Entrevista/Guía de entrevista	1	Considera Ud. que se auto controla y se abstiene ante sus emociones como la ira, cólera, etc.		
			X2.2	Conciencia		1	De qué forma regula sus emociones ante una situación de conflicto laboral		
			X2.3	Adaptabilidad					
			Motivación						
			X3.1	Familia	Entrevista/Guía de entrevista	1	La toma de decisiones que usted ejerce, están respaldadas por sus creencias familiares		
			X3.2	Optimismo		1	Ejerce una motivación frecuente en sus trabajadores para superar alguna dificultad que se les presente, Cuáles		
X3.3	Compañeros de trabajo								
Empatía									
X4.1	Tolerancia hacia puntos de vista de otras personas	Entrevista/Guía de entrevista	1	Escucha usted regularmente a sus colaboradores y no se deja llevar por rumores					

		X4.2	Compresión de los otros	a		
		X4.3	Reconocimiento	Entrevista/Guía de entrevista	1	Reconoce los logros y fortalezas de sus trabajadores en el cumplimiento de sus metas. De qué forma
		Habilidades Sociales				
		X5.1	Influencia en los demás	Entrevista/Guía de entrevista	1	Influye usted en sus trabajadores para que se involucren más con la institución y sus labores realizadas
		X5.2	Apoyo desinteresado	Entrevista/Guía de entrevista	1	Trata Ud. que sus decisiones tengan un beneficio colectivo y no que solo una parte o un grupo salga beneficiado
		X5.3	Respeto por emociones ajenas			
		X5.4	Comunicación	Entrevista/Guía de entrevista	1	Considera Ud. que existe una comunicación asertiva con sus trabajadores
		Eficacia				
	Y:Desempeño Laboral	X1.1	Liderazgo en equipos de trabajo	Entrevista/Guía de entrevista	1	Desarrolla y ejerce el liderazgo en los equipos de trabajo en las diferentes áreas para lograr el cumplimiento de las metas de la organización
		X1.2	Cumplimiento de metas			
		X1.3	Planificación	Entrevista	1	Considera usted que se lleva a cabo una planificación y una

		de actividades	a/Guía de entrevista		organización efectiva para el desarrollo de las actividades basándose en el trabajo en equipo dentro de la organización
X1.4	Trabajo en equipo				
X1.5	Ideas innovadoras	Entrevista/Guía de entrevista	1	1	Se mantiene informado con respecto a las innovaciones del día a día para mejorar los procesos y el logro de los objetivos en la organización
X1.6	Compromiso organizacional				
Eficiencia					
X2.1	Cumplimiento de normas y procedimientos establecidos	Entrevista/Guía de entrevista	1	1	Se enfoca en respetar las normas y procedimientos establecidos como política de la organización
X2.2	Ahorro de recursos	Entrevista/Guía de entrevista	1	1	Considera usted que los recursos que le brinda a su personal son los necesarios para que obtengan productos de calidad
X2.3	Productividad inmediata				
Calidad					
X3.1	Cumplimiento de competencias laborales	Entrevista/Guía de entrevista	1	1	Capacita y motiva constantemente a sus colaboradores para que puedan destacar en su puesto de trabajo con eficacia y eficiencia
X3.2	Compromiso	Entrevista/Guía de entrevista	1	1	Usted piensa que las metas alcanzadas en la organización es gracias al desempeño del personal con el que cuenta
X3.3	Iniciativa y cooperación				

		X3.4	Actitudes	Entrevista/Guía de entrevista	1	Usted como gerente respeta la opinión e ideas de sus colaboradores en la organización a la hora de tomar decisiones de inmediato
		X3.5	Creatividad			

**Fuente:** Elaboración propia.

## Anexo N°8. Validación de jueces expertos



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Groover V. Villanueva Botrán con DNI N° 02842722 Doctora  
en Administración  
.....N° ANR/COP 113341 de  
profesión Ing° Industrial desempeñándome  
actualmente como Docente Tiempo Parcial en  
UCV - Filial Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Pautas y Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los <sup>25</sup>..... días del mes de .....<sup>09</sup>..... de Dos mil diecinueve.

Pillanmen Butraí

Dr. : ~~Grady~~ <sup>Grady</sup> ING. GADOVER ~~MANUELA BUTRAÍ~~ <sup>MANUELA BUTRAÍ</sup>  
DNI : ~~71010101~~ <sup>71010101</sup> Ing. Industrial en Investigación de Operaciones  
Especialidad : Ing. ~~Industrial~~ <sup>Industrial</sup> C.I.P. 13341  
E-mail : ~~gvd@piura.edu.pe~~ <sup>gvd@piura.edu.pe</sup> MAESTRÍA EN ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN











### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Franco A. Raus Ros con DNI N° 32982571 Mg.  
en Administración y Negocios  
N° 04735 ANR/COP, de  
profesión Gr. Administración desempeñándome actualmente  
como Coordinador Administrativo en  
Municipalidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Pautas y Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia				✓	
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los veinte días del mes de septiembre de Dos mil diecinueve.

Mg. : *Francisco A. Ramos Flores*  
DNI : *32982571*  
Especialidad : *Sec. Administración*  
E-mail : *francisco\_ramos\_flores@hotmail.com*

 COLEGIO DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN DEL PERÚ  
*Francisco A. Ramos Flores*  
MBA. Francisco A. Ramos Flores  
COLEGIO DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN DEL PERÚ  
CLAP - 4735

**“Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana-2019”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				100	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				100	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				100	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems															80						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.															80						







### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José Martín Lazo Sánchez con DNI N° 02778943 Mg.  
en Lic. Ciencias Administrativas  
N° ANR/COP 23792 de  
profesión Administrador desempeñándome actualmente  
como Docente en  
la Escuela de Administración - UCV Pisco

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Pautas y Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 25 días del mes de Setiembre de Dos mil diecinueve.

Mg. : José Martín Lazo Sánchez  
DNI : 07778943  
Especialidad : Administrativa  
E-mail : milazo@hotmail.com




**“Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana-2019”**


**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			95		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			95		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.															80						





## Anexo N°9. Validación de confiabilidad

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO</b>	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

### I. DATOS INFORMATIVOS

<b>1.1. ESTUDIANTES</b>	:	Agurto Neyra, César Andrés. Moran Chalen, Diego Armando
<b>1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</b>	:	“Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana -2019”
<b>1.3. ESCUELA PROFESIONAL</b>	:	Administración
<b>1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)</b>	:	Cuestionario
<b>1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO</b>	:	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ( )
		<i>Alfa de Cronbach.</i> ( X )
<b>1.6. FECHA DE APLICACIÓN</b>	:	03 de Octubre de 2019
<b>1.7. MUESTRA APLICADA</b>	:	19

### II. CONFIABILIDAD

<b>ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:</b>	<b>0,906</b>
---	--------------

### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.*)

Se ha elaborado un cuestionario de 32 preguntas y se aplicó a los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana en la investigación denominada: “**Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud, año 2019**”.  
Los datos de las encuestas fueron tabulados y llenados en el software SPSS vs 21. Se demuestra que la escala del **Coefficiente de Cronbach es 0.906**. Lo que significa que existe confiabilidad del instrumento.

Estudiante: Agurto Neyra, César Andrés.  
DNI : 75112017.

Estudiante: Moran Chalen, Diego Armando.  
DNI : 72381219

Docente: ~~MARIELA L. CORDOVA ESPINOZA~~  
M.C. EN ESTADÍSTICA  
Coespe: 676

Anexo N°10. Carta de aceptación para realizar encuestas



**GOBIERNO REGIONAL  
PIURA**

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"  
"Decenio de la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres"  
"Año de la igualdad, respeto y la no violencia contra la mujer en la Región Piura"

**OFICIO N° 075 -2019- GOB.REG-DSRSLCC-430020141-430020148.**

**A :** DRA. NELIDA RODRIGUEZ DE PEÑA  
Coord. de la Escuela de Administración de la UCV

**DE :** ABOG. VICTOR E. ALVARADO GARCIA  
Director de Recursos Humanos

**ASUNTO :** AUTORIZACION PARA REALIZAR ENCUESTA

**REF. :** CARTA N° 147-2019/UCV-DEA

Tengo a bien dirigirme a Uds., a fin de hacer de conocimiento la AUTORIZACION para que realicen la ENCUESTAS en relación al tema de INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES de la SRSLLCC SULLANA 2019 por parte de los alumnos AGURTO NEYRA CESAR ANDRES Y MORAN CHALEN DIEGO ARMANDO estudiantes de Ciencias empresariales de X Ciclo indicando que se les brindara la atención y facilidades que amerite los días 03 y 04 de octubre 2019

Es lo que se informa para las acciones que estime pertinente, manifestando nuestra especial consideración.

Atentamente



Abg. Victor Edward Alvarado Garcia  
Director Ejecutivo Oficina de Recursos Humanos

C.C  
VEAG/jdfr



17/10/2019  
05:37 pm

Sullana, 14 OCT. 2019

**Anexo N°11. Evidencias visuales de la aplicación de los instrumentos**



**Ilustración 1.** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana.  
**Fuente:** Elaboración propia.



**Ilustración 2.** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana.  
**Fuente:** Elaboración propia.





**Ilustración 3.** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana.  
**Fuente:** Elaboración propia.



**Ilustración 4.** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana.  
**Fuente:** Elaboración propia.



**Ilustración 5.** Entrevista aplicada al director de recursos humanos de la Sub Región de Salud de Sullana.

**Fuente:** Elaboración propia.