

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL SUB
REGIONAL DE ANDAHUAYLAS, 2020**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración de Empresas

Presentado por:

BLADIMIR VICENTE MAUCAYLLE

Andahuaylas, Perú

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
Escuela Profesional de Administración de Empresas



INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL SUB
REGIONAL DE ANDAHUAYLAS, 2020

BLADIMIR VICENTE MAUCAYLLE

Asesor:

Mag. Henry Wilfredo Agreda Cerna

Co - Asesor

Mag. Simón José Cama Flores

Andahuaylas, Perú

2022



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ANEXO 23

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el aula virtual de la plataforma Google Meet, los docentes miembros del Jurado evaluador, tesista y asesor del informe final de tesis de la Universidad Nacional José María Arguedas, en la ciudad de Andahuaylas, San Jerónimo – Andahuaylas, siendo las 15:45. horas del día 18 de febrero del año 2022, en atención a la Resolución N° 045-2022-CO-UNAJMA-FCE, se reunieron el (a) Dr. Juan Cielo Ramírez Cajamarca, Mag. Edwin Mescco Cáceres y CPC. Godofredo Eduardo Campos Peláez integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado:

"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS, 2020"

Cuya autora es el (a) Bachiller en Administración de Empresas, Bladimir Vicente Maucaylle, Asesor Mag. Henry Wilfredo Agreda Cerna, Co asesor Mag. Simón José Cama Flores con el propósito de proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación y defensa de la Tesis, el Jurado Evaluador ACORDÓ: APROBAR por UNANIMIDAD, al (a) Bachiller en Administración de Empresas Bladimir Vicente Maucaylle, obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
15	QUINCE	BUENO

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en tres (03) ejemplares.

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Lic. Adm. Juan Cielo Ramírez Cajamarca
DOCENTE CPAE

(Dr. Juan Cielo Ramírez Cajamarca)

Presidente del Jurado Dictaminador

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Lic. Edwin Mescco Cáceres
DOCENTE

(Mag. Edwin Mescco Cáceres)

Secretario del Jurado Dictaminador

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
CPC Godofredo Eduardo Campos Peláez
DOCENTE

(CPC. Godofredo Eduardo Campos Peláez)

Vocal del Jurado Dictaminador

DEDICATORIA

A mi madre Francisca Maucaylle Huarcaya, por brindarme su apoyo incondicional en todas las circunstancias.

A mis hermanos y hermanas por apoyarme moralmente, en mi desarrollo de mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

A nuestra casa superior de estudio UNAJMA enclave magno de mi formación profesional como administrador de empresas.

A los docentes, quienes brindaron sus sapiencias para garantizar mi formación como persona y profesional.

A Mag. Henry Wilfredo Agreda Cerna y Mag. Simón José Cama Flores, asesores de este trabajo de investigación por el apoyo, alineación y seguimiento continuo del proceso de investigación.

A los jurados evaluadores: Dr. Juan Cielo Ramírez Cajamarca, Mag. Edwin Mescoco Cáceres, CPC. Godofredo Eduardo Campos Peláez, quienes brindaron su mayor tiempo y dedicación para concretar la presente tesis.

Al Hospital Sub Regional de Andahuaylas, personal administrativo, por haberme brindado la información necesaria para desarrollar el presente trabajo de investigación.

PRESENTACIÓN

El presente trabajo de investigación que tiene por título: “inteligencia emocional y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020”, consignó como objetivo determinar la relación existente entre la variable inteligencia emocional y desempeño laboral. El estudio cumple con los criterios establecidos en la UNAJMA y el reglamento de grados y títulos.

Esta investigación inicia a partir del problema identificada en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, que en la actualidad la inteligencia emocional viene a ser un factor determinante para el éxito o fracaso de las organizaciones. Tal es así, que las entidades públicas trabajan a base de metas y objetivos institucionales por ende su cumplimiento es de prioridad, pues de ello depende el cierre de brechas y bienestar de la sociedad. Por lo tanto, se requiere trabajadores con habilidades necesarias para cumplir las tareas asignadas de manera eficaz y eficiente. Por tal razón, se realizó este estudio de investigación con la finalidad de aportar conocimiento teórico para la adecuada toma de decisiones en cuanto a la inteligencia emocional y desempeño laboral.

En el desarrollo de esta investigación se ha seguido los pasos y procedimientos de la investigación científica. Se recopiló la información a través de estudio bibliográfico para el marco teórico, la metodología pertenece al enfoque cuantitativo, de tipo básica, con un diseño no experimental y de tipo transeccional correlacional, para la interpretación de resultados se utilizó el programa SPSS versión 25.

El resultado obtenido servirá como conocimiento teórico para los funcionarios del Hospital Sub Regional de Andahuaylas para la mejor toma de decisiones en referencia a la inteligencia emocional y desempeño laboral. Asimismo, será de información bibliográfica para trabajos de investigación posteriores en materia de inteligencia emocional y desempeño laboral.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	16
CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	18
1.1. Planteamiento del problema	18
1.2. Formulación del problema	20
1.2.1. Problema general	20
1.2.2. Problemas específicos	20
1.3. Delimitación de la investigación	21
1.3.1. Delimitación espacial	21
1.3.2. Delimitación temporal	21
1.3.3. Delimitación teórica	21
1.4. Justificación	21
1.4.1. Justificación metodológica	21
1.4.2. Justificación teórica	21
1.4.3. Justificación práctica	22
1.5. Objetivos	22
1.5.1. Objetivo general	22
1.5.2. Objetivos específicos	22
CAPÍTULO II FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	24

2.1.	Antecedentes.....	24
2.1.1.	Antecedentes internacionales.....	24
2.1.2.	Antecedentes nacionales.....	26
2.1.3.	Antecedentes locales.....	28
2.2.	Marco teórico.....	30
2.2.1.	Inteligencia emocional.....	30
2.2.2.	Desempeño laboral.....	39
2.3.	Marco conceptual.....	45
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....		48
3.1.	Hipótesis.....	48
3.1.1.	Hipótesis general.....	48
3.1.2.	Hipótesis específicas.....	48
3.2.	Variables.....	48
3.3.	Operacionalización de variables.....	50
3.4.	Metodología.....	51
3.4.1.	Enfoque.....	51
3.4.2.	Tipo de estudio.....	51
3.4.3.	Diseño de investigación.....	51
3.5.	Población y muestra de.....	53
3.5.1.	Población.....	53
3.5.2.	Muestra.....	54
3.6.	Técnica e instrumentos de recolección.....	55
3.6.1.	Técnicas.....	55
3.6.2.	Instrumentos.....	56
3.6.3.	Escala de Likert.....	56
3.7.	Métodos de análisis de datos.....	57
3.7.1.	IBM SPSS Statistics 25.....	57
3.7.2.	Alfa de Cronbach.....	57
3.7.3.	Coefficiente de correlación Rho de Spearman.....	57

CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	59
4.1. Resultados de la investigación.....	59
4.2. Contratación estadística de hipótesis.....	75
CAPÍTULO V DISCUSIÓN.....	81
CONCLUSIONES.....	86
RECOMENDACIONES.....	88
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	90
ANEXOS.....	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Evolución del término de inteligencia emocional</i>	31
Tabla 2. <i>Los 8 factores de desempeño laboral propuesto por Campbell y Bartram</i>	40
Tabla 3. <i>Diferencias entre eficiencia y eficacia</i>	45
Tabla 4. <i>Personal del Hospital Sub Regional de Andahuaylas en sus 4 regímenes</i>	54
Tabla 5. <i>Muestra considerado para la aplicación del instrumento de investigación</i>	55
Tabla 6. <i>Escala de Likert</i>	56
Tabla 7. <i>Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento</i>	57
Tabla 8. <i>Interpretación del Coeficiente de correlación de Rho de Spearman</i>	58
Tabla 9. <i>Fiabilidad de instrumento de inteligencia emocional y desempeño laboral</i>	59
Tabla 10. <i>Fiabilidad del instrumento de inteligencia emocional</i>	59
Tabla 11. <i>Fiabilidad de instrumento de desempeño laboral</i>	59
Tabla 12. <i>Frecuencia de género del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas</i>	60
Tabla 13. <i>Frecuencia de edad del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas</i>	61
Tabla 14. <i>Frecuencia de tiempo de labor del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas</i>	62
Tabla 15. <i>Frecuencia de nivel de estudio alcanzado del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas</i>	63
Tabla 16. <i>Frecuencia de condición laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas</i>	64
Tabla 17. <i>Resultado de frecuencia de la variable inteligencia emocional</i>	65
Tabla 18. <i>Resultado de frecuencia de la dimensión componente intrapersonal</i>	66
Tabla 19. <i>Resultado de frecuencia de la dimensión Componente interpersonal</i>	67
Tabla 20. <i>Resultado de frecuencia de la dimensión componente de adaptabilidad</i>	68
Tabla 21. <i>Resultado de frecuencia de la dimensión componente de manejo de estrés</i>	69
Tabla 22. <i>Resultado de frecuencia de la dimensión componente de estado de ánimo general</i>	70

Tabla 23. <i>Resultado de frecuencia de la variable desempeño Laboral</i>	71
Tabla 24. <i>Resultado de frecuencia de la dimensión eficiencia</i>	72
Tabla 25. <i>Resultado de frecuencia de la dimensión eficacia</i>	73
Tabla 26. <i>Resultado de frecuencia de la dimensión productividad</i>	74
Tabla 27. <i>Correlación entre inteligencia emocional y desempeño laboral</i>	75
Tabla 28. <i>Correlación entre componente intrapersonal y desempeño laboral</i>	76
Tabla 29. <i>Correlación entre componente interpersonal y desempeño laboral</i>	77
Tabla 30. <i>Correlación entre componente de adaptabilidad y desempeño laboral</i>	78
Tabla 31. <i>Correlación entre componente de manejo de estrés y desempeño laboral</i>	79
Tabla 32. <i>Correlación entre componente estado de ánimo general y desempeño laboral.</i>	80

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Modelo de cascada de inteligencia emocional</i>	33
Figura 2. <i>Elementos para evaluación de desempeño</i>	42
Figura 3. <i>Esquema de diseño transeccionales o transversal</i>	52
Figura 4. <i>Género del personal administrativo de Hospital Sub Regional de Andahuaylas</i> 60	
Figura 5. <i>Edad del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas</i> ..	61
Figura 6. <i>Tiempo de labor del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas</i>	62
Figura 7. <i>Nivel de estudio alcanzado del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas</i>	63
Figura 8. <i>Condición laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas</i>	64
Figura 9. <i>Inteligencia emocional</i>	65
Figura 10. <i>Componente intrapersonal</i>	66
Figura 11. <i>Componente interpersonal</i>	67
Figura 12. <i>Componente de adaptabilidad</i>	68
Figura 13. <i>Componente de manejo de estrés</i>	69
Figura 14. <i>Componente de estado de ánimo general</i>	70
Figura 15. <i>Desempeño Laboral</i>	71
Figura 16. <i>Eficiencia</i>	72
Figura 17. <i>Eficacia</i>	73
Figura 18. <i>Productividad</i>	74

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia de la investigación	95
Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables.....	97
Anexo 3. Matriz del instrumento de recojo de datos.....	98
Anexo 4. Ficha de validación por criterio de jueces o experto.....	101
Anexo 5. Fotografías de la aplicación del instrumento de investigación.....	104
Anexo 6. Instrumento de recojo de datos.....	104
Anexo 7. Solicitud de autorización para la ejecución del instrumento de investigación ..	109
Anexo 8. Autorización para la ejecución del instrumento de investigación	110
Anexo 9. Relación de personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas	111
Anexo 10. Base de datos de la encuesta SPSS V25	115

RESUMEN

La presente investigación que tiene por título: inteligencia emocional y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.

La metodología es de enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio fue el personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, un total de 86 trabajadores. Para la muestra se consideró un total de 78 trabajadores. La determinación del tamaño de la muestra es no probabilística por conveniencia. La técnica utilizada es la encuesta, validada por juicio de expertos; el instrumento utilizado el cuestionario de tipo de escala Likert que consta de 26 preguntas distribuidas de 15 preguntas para inteligencia emocional y de 11 preguntas para desempeño laboral.

Para procesar los datos se efectuó a través del programa de SPSS V25, a la vez se empleó el análisis descriptivo, fiabilidad del instrumento por Alfa de Cronbach y la correlación por coeficiente de Rho Spearman, los resultados se presentan en tablas y figuras estadísticas según a los objetivos planteados.

La fiabilidad del instrumento de investigación según el alfa de Cronbach da como resultado el 0.900, que significa muy alta confiabilidad de aplicación. La contrastación de hipótesis general según el coeficiente del Rho de Spearman fue de ($r= 0,461^{**}$, $p= 0,000 < 0,05$), que como resultado revela una correlación positiva moderada entre la inteligencia emocional y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Por lo tanto, se concluye que de manera estadística existe una relación positiva moderada entre la inteligencia emocional y desempeño laboral, de acuerdo la encuesta realizada al personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.

Palabras claves: Inteligencia emocional y desempeño laboral.

ABSTRACT

The present investigation that has the title: emotional intelligence and work performance of the administrative staff of the Sub Regional Hospital of Andahuaylas, 2020. Its objective was to determine the relationship that exists between emotional intelligence and work performance of the administrative staff of the Sub Regional Hospital of Andahuaylas 2020.

The methodology is quantitative approach, basic type, correlational descriptive level, cross-sectional non-experimental design. The study population was the administrative staff of the Sub Regional Hospital of Andahuaylas, a total of 86 workers. For the sample, a total of 78 workers were considered. The determination of the sample size is non-probabilistic for convenience. The technique used is the survey, validated by expert judgment; the instrument used the Likert scale type questionnaire consisting of 26 questions distributed of 15 questions for emotional intelligence and 11 questions for job performance.

To process the data, it was carried out through the SPSS V25 program, at the same time the descriptive analysis, reliability of the instrument by Cronbach's Alpha and the correlation by Spearman's Rho coefficient were used, the results are presented in tables and statistical figures according to the stated objectives.

The reliability of the research instrument according to Cronbach's alpha results in 0.900, which means very high application reliability. The contrast of the general hypothesis according to the Spearman's Rho coefficient was ($r= 0.461^{**}$, $p= 0.000 < 0.05$), which as a result reveals a moderate positive correlation between emotional intelligence and work performance of the administrative staff of the Hospital Andahuaylas Sub Regional, with which the null hypothesis is rejected and the alternate hypothesis is accepted.

Therefore, it is concluded that statistically there is a moderate positive relationship between emotional intelligence and job performance, according to the survey of the administrative staff of the Andahuaylas Sub Regional Hospital, 2020.

Keywords: Emotional intelligence and job performance.

INTRODUCCIÓN

De acuerdo a la coyuntura actual el sector salud se ve en la necesidad de mejorar su desempeño laboral para brindar una atención de calidad con eficiencia y eficacia a los usuarios, de esa manera fortalecer su imagen institucional. Por lo que, resulta un factor fundamental el capital humano para la competitividad, supervivencia y éxito. Con los cambios constantes en la sociedad generados por el desarrollo de la tecnología y la globalización, el contexto laboral se ha transformado en virtud a las estructuras emocionales de los trabajadores que prestan sus servicios en empresas u organizaciones, por lo que resulta fundamental la correcta aplicación de la inteligencia emocional para mejorar el rendimiento laboral. Es por ello, que se exige que los trabajadores sean competentes en el manejo emocional, en las relaciones interpersonales, adaptación a los cambios, para que las relaciones dentro del ambiente laboral se den de manera fluida.

Por consiguiente, surge indagar el estudio de investigación que se denomina: *“inteligencia emocional y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020”*. Que como objetivo principal consigna determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. El presente trabajo de investigación se ha organizado en cinco capítulos.

En el Capítulo I, se describe el planteamiento del problema, se formulan las interrogantes de investigación, la delimitación espacial, temporal y teórica; así como la justificación metodológica, teórica y práctica y se plantean los objetivos.

En el capítulo II, se desarrolla la fundamentación teórica de la investigación, a través de recopilación de información bibliográfica, se desarrolla los antecedentes, el marco teórico y las definiciones conceptuales.

En el capítulo III, se describe la metodología de estudio, con la formulación de las hipótesis, la definición de las variables estudiadas, la determinación de población y muestra de estudio, así como las herramientas de recolección de datos e instrumentos de la investigación; además, se determina los métodos de análisis de datos utilizados.

En el capítulo IV, se desarrolla los resultados de la investigación, a través de tablas y figuras estadísticas de acuerdo a los objetivos del estudio, se describe los resultados y se realiza la contratación de hipótesis formuladas.

En el capítulo V, se describe la discusión, en función a los antecedentes y teorías citadas sobre las variables estudiadas que sostienen los diferentes autores.

Finalmente, se plantean las conclusiones y recomendaciones para la mejor toma de decisiones en cuanto a la inteligencia emocional y desempeño laboral. Y se consideran las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad, los estudios indican que en las organizaciones el éxito se basa en la correcta aplicación de la inteligencia emocional en orientación de los individuos, el capital humano es un factor clave para la competitividad, supervivencia y éxito en el mercado. Por lo que las emociones de los colaboradores influyen sobre el desempeño laboral (Danvila y Sastre, 2010). Asimismo, con la creciente evolución y los cambios constantes que se presentan en la sociedad generados por el desarrollo de la tecnología y la globalización, el contexto laboral se ha transformado en virtud de las estructuras emocionales de los trabajadores que prestan sus servicios en empresas u organizaciones, con la finalidad de aumentar su productividad (Carmona, Vargas, Rosas, 2015).

Diferentes pronósticos afirman que la inteligencia emocional ira ganando más importancia en el ámbito empresarial, el Foro Económico Mundial señaló que la inteligencia emocional es una de las diez habilidades más buscadas en el 2020. Asimismo, el estudio de Career Builder que involucró a más de 2600 gerentes de contratación, reveló que el 71% valora más la Inteligencia Emocional que un alto coeficiente intelectual (Esan, 2019).

Por otra parte, la encuesta de Salud Aon Health Survey, indica que el 96% de los trabajadores de Europa revela una relación entre salud y desempeño en el trabajo. El estrés y la salud mental son las principales preocupaciones para el 63% de las empresas, además el 69% considera la limitación de presupuesto como el mayor reto a la hora de implementar las estrategias de salud y bienestar.

Bajo ese contexto, la situación actual de la Pandemia de COVID 19 obliga a los trabajadores adaptarse a nuevas formas de vivencia, cambios en el comportamiento, pensamiento y emociones. Por lo que resulta importancia el manejo emocional.

Por lo tanto, el mercado laboral exige profesionales con capacidades y habilidades emocionales adecuadas, capaces de adaptarse a los cambios, con equilibrio personal y social suficientes para garantizar un buen desempeño.

En América Latina, según la encuesta de Manpower Group, se tiene la mayor brecha de habilidades blandas como la inteligencia emocional, más de cuatro

de cada diez empresas tienen dificultades para encontrar trabajadores con las habilidades adecuadas, en Argentina son las más afectadas con un 59%, en Colombia el 50% y Perú del 49% (Gestión, 2018).

Asimismo, Racheli (2013), especialista en coaching de la Escuela de Posgrado de la Universidad del Pacífico, explica que, tras una serie de pruebas aplicadas a empresas peruanas orientadas a descubrir la importancia de inteligencia emocional en sus líderes, se demostró que contribuye al menos a un 30% del cumplimiento de sus metas en la organización.

De la misma manera Medina (2017) señala que, en Perú, las empresas invierten sólo el 30% en capacitaciones para sus trabajadores. El desempeño laboral viene siendo afectado por el estrés, diversos problemas familiares y por la incapacidad que tienen los jefes de delegar funciones. El 70% en el país, tanto de empresas privadas y estatales sufren de esta enfermedad, sin embargo, son pocas las firmas que adoptan una solución al respecto.

Por tal razón, es importante que en las organizaciones se adopten medidas necesarias relacionado a la gestión emocional para alcanzar una gestión eficiente en los procesos y servicios que brindan, con ello lograr que el personal esté comprometido con el trabajo, para desempeñar adecuadamente las funciones asignadas.

Las instituciones públicas trabajan a base de objetivos y metas institucionales para satisfacer la demanda de la población, por lo que requiere colaboradores con competencias personales como actitud, habilidades, destrezas y buena gestión emocional.

El Hospital Sub Regional de Andahuaylas es una institución pública que brinda servicios de salud, por lo cual requiere colaboradores con habilidades emocionales capaces de controlarse y adaptarse a nuevos desafíos a fin de cumplir las metas y objetivos institucionales. Actualmente el personal administrativo que labora en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas en la que se realiza la investigación presenta dificultades para adaptarse a nuevas modalidades de trabajo (*trabajo presencia, remoto o mixto*), manifiesta incomodidad por los cambios internos y por la forma de actuar de los funcionarios, existe quejas por los horarios establecidos, lo que dificulta el buen desempeño y cumplimientos de los objetivos institucionales. Razón por el cual surge el desarrollo de diferentes emociones las cuales desfavorecen el desempeño laboral.

En ese sentido, teniendo en cuenta los analizados se plantea como problema analizar que si existe relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.

En consecuencia, en toda institución y organización el manejo emocional siempre será una necesidad importante para desempeñar puestos de trabajo que supongan relación interpersonal y cumplimiento de metas y objetivos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación que existe entre el componente intrapersonal y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020?
- b) ¿Cuál es la relación que existe entre el componente interpersonal y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020?
- c) ¿Cuál es la relación que existe entre el componente de adaptabilidad y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020?
- d) ¿Cuál es la relación que existe entre el componente de manejo de estrés y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020?
- e) ¿Cuál es la relación que existe entre el componente de estado de ánimo general y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020?

1.3. Delimitación de la investigación

1.3.1. Delimitación espacial

El presente estudio de investigación se realizó en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, que se tomó como población de estudio al personal administrativo, cuyas instalaciones se ubica en el Jr. Hugo Pesce Pescetto N° 183, Andahuaylas - Apurímac.

1.3.2. Delimitación temporal

Como refiere Carrasco (2007) “se toma al periodo de tiempo que lleva la investigación, con relación a los hechos, fenómenos y sujetos de la realidad, y estas pueden ser de uno, dos o más años” (p.87). Por lo tanto, la investigación se desarrolló con los datos que corresponden al periodo 2020.

1.3.3. Delimitación teórica

En el presente estudio, se consideró como temas principales la inteligencia emocional y desempeño laboral, en merito a ello se ha desarrollado las definiciones teóricas, sus características, dimensiones e indicadores, conforme se consigna en el marco teórico.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación metodológica

Para obtener un trabajo de investigación confiable y objetiva, se utilizó los pasos que se siguen en una investigación científica: los métodos, técnicas y herramientas a fin de obtener los resultados fiables para responder las interrogantes planteadas como hipótesis.

Por ello, esta investigación busca aportar conocimiento teórico para la toma de decisiones en cuanto a la inteligencia emocional y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, los resultados servirán como base fundamental para funcionarios del hospital a fin de mejorar los aspectos principales que se precisan en los resultados.

1.4.2. Justificación teórica

A nivel teórico, se ha seguido los procedimientos de la investigación científica a través de la recopilación búsqueda y revisión bibliográfica que

sustentan las variables estudiadas, las dimensiones e indicadores en cuanto a la inteligencia emocional y desempeño laboral.

En consecuencia, el presente estudio de investigación servirá como referencia para futuras investigaciones relacionados a las variables estudiadas.

1.4.3. *Justificación práctica*

Desde lo práctico, en la presente investigación se desarrolló el análisis de datos de una situación real, con el fin recomendar las soluciones prácticas al problema identificado en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2020, para que los funcionarios y directivos tomen la mejor decisión para un adecuado desempeño laboral del personal administrativo.

1.5. Objetivos

1.5.1. *Objetivo general*

Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.

1.5.2. *Objetivos específicos*

- a) Determinar la relación que existe entre el componente intrapersonal y desempeño laboral personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.
- b) Determinar la relación que existe entre el componente interpersonal y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.
- c) Determinar la relación que existe entre el componente de adaptabilidad y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.
- d) Determinar la relación que existe entre el componente de manejo de estrés y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.

- e) Determinar la relación que existe entre el componente de estado de ánimo general y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes

2.1.1. *Antecedentes internacionales*

a) Ospina (2018), realizó la siguiente investigación: “*la inteligencia emocional y el comportamiento organizacional en los servidores públicos del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro en la provincia de Tungurahua*”, en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Tiene como problema de qué forma la inteligencia emocional influye en comportamiento organizacional en los servidores públicos del área administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro” provincia de Tungurahua.

La investigación llegó a concluir en lo siguiente:

- La inteligencia emocional si influye en el comportamiento organizacional de los servidores públicos del área administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro, Provincia de Tungurahua, evidenciándose problemas en las relaciones interpersonales, inadecuado clima laboral, barreras en la comunicación, falta de empoderamiento.
- Los niveles de inteligencia emocional desarrollados por los servidores públicos del área administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro, Provincia de Tungurahua, son bajos, es así que; 49% de los servidores encuestados admiten que no reconocen los efectos que causan sus emociones en el lugar de trabajo, y 44% de los encuestados manifiestan que no tienen la capacidad para manejar adecuadamente los impulsos conflictivos que causan sus emociones, los datos de la encuesta aplicada expresan que el autoconocimiento, automotivación y la empatía son las dimensiones que demuestran carencias considerables.
- Los factores que influyen en el comportamiento organizacional de la institución son; falta de compromiso con los cargos que se desempeñan, dificultad para reconocer y manejar las emociones en el lugar de trabajo, problemas en las relaciones interpersonales de

trabajo, escaso desarrollo de liderazgo, escasa motivación laboral, todo esto desencadena conflictos interpersonales que se ven reflejados en el clima laboral inadecuado.

- b) Aguilar y De Ávila (2018), realizó la siguiente investigación: “*Inteligencia emocional y Engagement (Involucramiento) en el trabajo en servidores públicos con mandos medios*”, en la facultad de psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México. Consigna como problema: existe una correlación entre los niveles de Inteligencia emocional y Engagement (Involucramiento) en trabajadores del sector servidores público que ocupan mandos medios. La metodología usada es el estudio correlacional exploratorio, diseño transversal, con una población y muestra de 50 servidores.

La investigación llegó a concluir en lo siguiente:

- Con los resultados contrastados con la literatura si permiten proponer que tanto la inteligencia emocional como el Engagement son elementos que, en un nivel óptimo, pueden fungir como factores positivos en el desempeño laboral y cumplimiento de objetivos dentro de un contexto profesional.
 - Por un lado, la inteligencia emocional, a partir del autoconocimiento, autogestión de las emociones y las relaciones interpersonales provenientes de los procesos de comunicación propios de una organización, en combinación con el engagement, orientado a un alto nivel de involucramiento, compromiso y empeño en la realización de las actividades del puesto de trabajo, situaran a la persona en un punto idóneo para enfrentar con herramientas útiles los desafíos laborales tanto técnicos como personales a lo largo de su desarrollo profesional.
- c) Guardiola (2014), realizó la siguiente investigación: “*inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México*”, en la facultad de ciencias administrativas de la Universidad de Morelia. Formula el siguiente problema la

autopercepción del nivel de inteligencia emocional es predictora de la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México.

La investigación llegó a concluir en lo siguiente:

- Con el análisis de los datos obtenidos de la aplicación del instrumento, se ha logrado determinar que sí existe una influencia positiva y significativa en nivel alto de la inteligencia emocional sobre el nivel de desempeño laboral autopercebido por los directivos. Es decir, si los directivos logran mantener niveles altos de autocontrol de sus sentimientos, mantener su motivación enfocada en los objetivos institucionales, reconocer las emociones de otros y mantener una relación laboral sana con los empleados, podrán sostener niveles altos de desempeño laboral en lo relacionado con la planeación, organización, dirección y control de su gestión directiva.

2.1.2. Antecedentes nacionales

- a) Bayona (2018), realizó la siguiente investigación: *“relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de una institución Castrense del Perú, 2018”*, en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad San Ignacio de Loyola. formula como problema cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de una institución Castrense del Perú, 2018.

La investigación llegó a concluir en lo siguiente:

- Con los resultados obtenidos concluye que si existe una relación estadísticamente significativa y positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el personal subalterno de una institución castrense del Perú, 2018. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

- b) Herrera (2016), realizó la siguiente investigación: *“La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de san Martín, Región san Martín, 2016”*, en

la facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión. Plantea como problema: de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de San Martín, Región San Martín, 2016.

La investigación llegó a concluir en lo siguiente:

- En relación al objetivo general formulado, se demostró que existe una relación directa significativa ($r = 0.729$; $p < 0,00$) entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de San Martín; es decir, cuando más alta inteligencia emocional desarrolle el trabajador mejor será su desempeño laboral dentro de la Municipalidad.
- c) Yabar (2016), realizó la siguiente investigación: “niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro Red la Molina - Cieneguilla”, en la facultad de medicina de la Universidad San Martín de Porres. Consigna como problema de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro Red la Molina – Cieneguilla.

La investigación llegó a concluir en lo siguiente:

- Según a los resultados obtenidos el coeficiente de correlación es de 0.745 correlación alta, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$). donde concluye estadísticamente que existe una relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral, según la percepción del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina-Cieneguilla, 2014.

2.1.3. Antecedentes locales

- a) Suca (2018), realizó la investigación titulada: *“Inteligencia emocional y relaciones interpersonales laborales de los docentes en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas – Apurímac, 2018”*.

La investigación llegó a concluir en lo siguiente:

- Según a los resultados obtenidos, concluye que existe una relación positiva moderada, entre inteligencia emocional y las relaciones interpersonales laborales de los docentes en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas- Apurímac, 2018. El resultado obtenido es de ($r = 0,402^*$, $p = 0,015 < 0,05$) que evidencia una correlación positiva moderada.

- b) Arapa (2018), realizó la siguiente investigación: *“Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal en la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Tambobamba. Apurímac, 2017”*, en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas.

La investigación llegó a concluir en lo siguiente:

- Según a los resultados, en referencia al objetivo general concluye que la relación es positiva alta entre la gestión del talento humano y desempeño laboral del personal en la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Tambobamba, Apurímac, 2017. El resultado de coeficiente de correlación de Spearman es de ($r = 0,822^{**}$, $p = 0,000 < 0,05$) que revela que existe una correlación positiva alta.

- c) Vargas (2018), realizó la siguiente investigación: *“Desempeño laboral y su relación con la calidad de servicio del personal administrativo en la UGEL de Andahuaylas, Apurímac – 2018”*, en la facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas. Consigna como problema cuál es la relación que existe

entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo en la UGEL de Andahuaylas, Apurímac – 2018.

La investigación llegó a concluir en lo siguiente

- De acuerdo a los resultados obtenido, se llega a concluir que el coeficiente de correlación Rho Spearman es de ($r=0,765^{**}$; $p=0,000 < 0,05$), que indica que existe una correlación positiva moderada, es decir el desempeño laboral se relaciona positivamente con calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local provincia de Andahuaylas 2018. Por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

2.2. Marco teórico

2.2.1. *Inteligencia emocional*

2.2.1.1. Definición de la inteligencia

La inteligencia resulta de la asociación de los términos logos y nous. Logos que se refiere a recoger, reunir, juntar, elegir, escoger, enumerar, computar, decir, hablar, y corresponde al desarrollado en un discurso argumentado. En cuanto a nous, este se relaciona con la facultad de pensar, reflexionar, meditar, percibir y memorizar. (Martin citado por Villamizar y Donoso 2013, p.408)

Para Morris y Maisto (2005) la inteligencia “se refiere a la habilidad o habilidades implicadas en el aprendizaje y la conducta adaptativa” (p.55).

Así mismo, para Carrión (2001) “la inteligencia es la capacidad de flexibilizar y adaptar nuestras conductas (externas e internas, pensamientos) para conseguir aquellos objetivos que nos proponemos. Tal habilidad incluye la disposición para beneficiarse de las experiencias, resolver problemas y razonar con efectividad” (p. 16).

Para Dubrin (2008) la inteligencia es la “capacidad de adquirir y aplicar el conocimiento, incluyendo la solución de problemas” (p. 24).

Por lo tanto, se puede afirmar que la inteligencia es la facultad de conocer, comprender y entender nuestras conductas tanto externas e internas para lograr los objetivos propuestos.

2.2.1.2. Evolución del término de la inteligencia emocional

La evolución de la inteligencia emocional de acuerdo a Mayer y Salovey citado en Fragoso (2015), se divide en cinco períodos:

Fase 1: La inteligencia y emoción como conceptos separados. Esta comienza en 1900 y termina en 1970, concuerda con el surgimiento del enfoque psicométrico de la inteligencia humana donde se inicia a emplear instrumentos científicamente elaborados para medir el razonamiento abstracto.

Fase 2: Los precursores de la inteligencia emocional. Esta etapa tiene una duración aproximada de 20 años, de 1970 a 1990. En

esta fase surgen dos autores claves como Howard Gardner, creador de la teoría de las inteligencias múltiples y Robert Sternberg, autor de la teoría trídica de la inteligencia basada en el procesamiento de información.

Fase 3: Creación del concepto según Mayer y Salovey. Esta fase comprende tres años de 1990 a 1993, periodo en el que Mayer y Salovey en compañía de otros colaboradores, publican una serie de artículos sobre la inteligencia emocional. Además, mostraron que la inteligencia emocional se integra en tres habilidades: percepción y apreciación emocional, la regulación emocional y la utilización de inteligencia emocional.

Fase 4: La popularización del concepto. De 1994 a 1997 la inteligencia emocional comienza a difundirse rápidamente tanto en círculos académicos como no académicos gracias al best seller del libro de inteligencia emocional de Daniel Goleman en 1995.

Fase 5: Institucionalización del modelo de habilidades e investigación. Esta etapa comienza a partir de 1998 y aún no concluye. Se producen un refinamiento del constructo por parte de Salovey y Mayer quienes pasan de un modelo de tres habilidades básicas a uno de cuatro: percepción y valoración emocional, facilitación emocional, comprensión emocional y regulación reflexiva. (p.114)

Tabla 1

Evolución del término de inteligencia emocional

Fases	Suceso	Tiempo
Fase 1	La inteligencia y emoción como conceptos separados.	1900 – 1970
Fase 2	Los precursores de la inteligencia emocional: <ul style="list-style-type: none"> Howard Gardner, creador de la teoría de las inteligencias múltiples. 	1970 – 1990

- Robert Sternberg, autor de la teoría trídica de la inteligencia basada en el procesamiento de información.

Fase 3	Creación del concepto según Mayer y Salovey	1990 – 1993
Fase 4	La popularización del concepto inteligencia emocional	1994 – 1997
Fase 5	Institucionalización del modelo de habilidades e investigación.	1998 – hasta la actualidad

Nota. Se muestra las cinco etapas de la evolución de la inteligencia emocional según Mayer y Salovey (2001).

2.2.1.3. Definición de la inteligencia emocional

Al respecto Goleman (1998) refiere como aquella capacidad de autodominio que comprende desde evitar que la angustia interfiera con nuestra razón, controlar nuestros impulsos, regular nuestro estado de ánimo, automotivarnos, perseverar, prorrogar las gratificaciones y la habilidad de empatizar e interrelacionarnos con nuestros semejantes.

Asimismo, Bar-On (2014), define como un conjunto de habilidades, competencias, herramientas y comportamientos emocionales y sociales, que determinan cómo de bien percibimos, entendemos y controlamos nuestras emociones. Y todas estas competencias, herramientas y comportamientos nos ayudan a entender cómo se sienten los demás y cómo relacionarnos con ellos, además de hacer frente a obligaciones, desafíos y presión diarios.

Por otra parte, Dubrin (2008) sostiene que la inteligencia emocional:

Se refiere a las cualidades como entender los propios sentimientos, tener empatía con los demás y regular las propias emociones para mejorar la forma de vivir. Una persona con gran inteligencia emocional podrá participar en comportamientos como evaluar a la gente, complacer a los demás e influir en ellos. (p.28)

Para Londoño (2008) la “inteligencia emocional se relaciona con la capacidad de reconocer los propios sentimientos, los sentimientos de los

demás y la motivación para conducir las relaciones con nosotros mismos y con los demás adecuadamente” (p. 28).

Asimismo, para Hellriegel y Slocum (2009), “se refiere a lo bien que un individuo se conduce a sí mismo y la forma en que maneja a los demás, más que en lo inteligente o capaz es en términos de habilidades técnicas” (p.48).

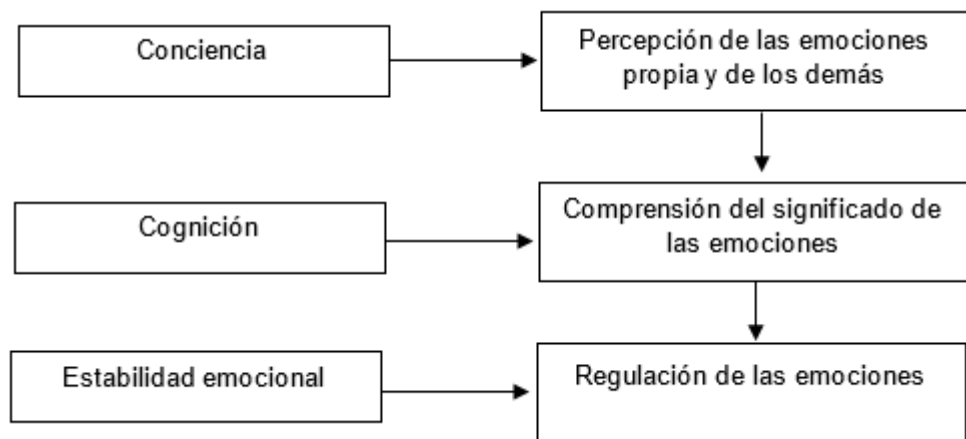
Por lo tanto, se puede afirmar que es la capacidad de una persona para controlar los sentimientos, pensamientos y emociones y de esa forma motivarnos para llevar las buenas relaciones con nosotros mismos y con los demás.

Para Robbins y Judge (2013), la inteligencia emocional es aquella “capacidad para reconocer las emociones propias, entender el significado de esas emociones y regular las propias emociones según el modelo de una cascada” (p. 112).

A continuación, en la figura 1 se muestra el modelo de cascada propuesto por Robbins y Judge.

Figura 1

Modelo de cascada de inteligencia emocional



Nota. Modelo en cascada de la IE según Robbins y Judge, (2013).

Como también, Mayer y Salovey citado por Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006) sostiene la inteligencia emocional “como el manejo de relaciones e interacciones con los demás” (p.123).

2.2.1.4. Modelos de inteligencia emocional

Según Mayer citado en Fragoso (2015) sostiene que los modelos de inteligencia emocional se clasifican en dos grandes grupos como se detalla a continuación:

a) Modelos mixtos

Agrupan diversas habilidades, destrezas, objetivos, rasgos de personalidad, competencias y disposiciones afectivas. Los dos modelos más representativos es el modelo de Goleman y el modelo de Bar-On.

Modelo de Goleman

Considera a la inteligencia emocional como un conjunto de cualidades para resolver problemas importantes con éxito entre los que se destacan esta la habilidad de auto motivarse y persistir sobre las desilusiones, controlar el impulso para demorar la gratificación, regular el humor; evitar trastornos que disminuyan las capacidades cognitivas, mostrar empatía y generar esperanza. Este modelo está integrado por cuatro dimensiones:

- *El conocimiento de uno mismo.* Es la capacidad para atender las señales internas, reconocer como los sentimientos propios afectan al desempeño laboral, escuchar la intuición y poder hablar abiertamente de las emociones para emplear como guía de acción.
- *La autorregulación.* Es la habilidad para el manejo interior de una persona en beneficio propio y de los demás, las capacidades que la integran son el autocontrol emocional, orientación a los resultados, adaptabilidad y optimismo.
- *La conciencia social.* Sirven para para establecer buenas relaciones interpersonales, está conformada de la empatía y conciencia organizacional.
- *La regulación de relaciones interpersonales.* Esta se enfoca en los aspectos de la persuasión e influencia sobre otros, está conformada por las habilidades de liderazgo, influencia, manejo de conflicto, trabajo en equipo y colaboración.

Modelo de Bar-On

Es el conjunto de competencias y habilidades que determinan de como las personas se entienden y comprenden a otros, expresan sus emociones y enfrentan a las dificultades de la vida cotidiana. Este modelo está integrado por 5 dimensiones básicas.

- *Intrapersonal.* Que consiste en tener conciencia de las propias emociones, así como de su autoexpresión, las habilidades y competencias que la conforman son: autoreconocimiento, autoconciencia emocional, asertividad, independencia y autoactualización.
- *Interpersonal.* Que consiste en la conciencia social y las relaciones interpersonales como su punto central, las habilidades y competencias que la comprenden son: empatía, responsabilidad social y establecimiento de relaciones interpersonales satisfactorias.
- *Manejo de estrés.* Comprende el manejo del cambio, las habilidades y competencias que la integran son: chequeo de realidad, flexibilidad y resolución de problemas.
- *Adaptabilidad.* Comprende el manejo y regulación emocional, las habilidades que la conforman son: tolerancia al estrés y control de impulsos.
- *Humor.* Esta se relaciona con la motivación del individuo para manejarse en la vida, se integra de las habilidades: optimismo y felicidad.

b) Modelo de habilidad

De acuerdo a Mayer y Salovey el modelo de habilidad comprende las cuatro habilidades básicas de la inteligencia emocional las cuales son las siguientes:

- *Percepción valoración y expresión de las emociones.* Se refiere a la certeza con la que las personas pueden identificar las emociones y el contenido emocional en ellos mismos y otras personas.

- *Facilitación emocional del pensamiento.* Esta habilidad se relaciona con el uso de las emociones como una parte de procesos cognitivos como la creatividad y resolución de problemas.
- *Comprensión de las emociones.* Se refiere al conocimiento del sistema emocional, es decir, a conocer cómo se procesa la emoción a un nivel cognitivo, y cómo afecta el empleo de la información emocional en los procesos de razonamiento.
- *Regulación reflexiva de las emociones.* Se relaciona con la capacidad de estar abierto tanto a los estados emocionales positivos como negativos, reflexionar sobre los mismos y determinar si la información que los acompaña es útil sin reprimirla ni exagerarla, así como para la regulación emocional de las propias emociones y las de otros. (pp. 115 -118)

2.2.1.5. Dimensiones de la inteligencia emocional

De acuerdo al modelo de inventario de Bar-On la inteligencia emocional y social se agrupan en 15 subcomponentes factoriales los cual es vista por dos perspectivas diferentes, una sistemática y otra topográfica.

Al respecto, Bar On citado en Ugarriza (2001) afirma:

La visión sistémica comprende los cinco componentes mayores de la inteligencia emocional y sus respectivos subcomponentes, se relacionan lógicamente y estadísticamente las cuales son componente intrapersonal, componente interpersonal, componente de adaptabilidad, componente de manejo de estrés y componente de estado de ánimo general. (p.132)

A continuación, se desarrolla cada uno de los componentes con sus respectivos subcomponentes:

2.2.1.5.1. Componente intrapersonal (CIA)

Como refiere Gardner citado en Londoño (2008) “es el conjunto de capacidades que permiten formar un modelo puntual y cierto de nosotros mismos, así como la utilización de dicho modelo para desenvolvernos de manera eficiente en la vida (p.29).

Por otra parte, Bar-On citado en Ugarriza (2001), sostiene como el área que aglutina los siguientes aspectos:

- *Comprensión emocional de sí mismo.* Es aquella habilidad que sirve para comprender los sentimientos y emociones, diferenciarlos y conocer la razón de estos.
- *Asertividad.* Se refiere a la capacidad de un individuo para expresar sus sentimientos, creencias y pensamientos, sin afectar los sentimientos de los demás.
- *Autoconcepto.* Es la capacidad para entender, aceptar y respetarse a sí mismo, aceptando los aspectos positivos y negativos, así como las limitaciones y posibilidades.
- *Autorrealización.* Es la habilidad que consiste en poder realizar lo que realmente requerimos y disfrutamos de hacerlo.
- *Independencia.* Se refiere a la destreza para auto dirigirse, sentirse seguro de sí mismo de los pensamientos, acciones y ser independientes emocionalmente para tomar las decisiones. (p.133)

2.2.1.5.2. Componente interpersonal (CI)

Según Londoño (2008) el componente interpersonal se refiere a:

La capacidad de entender a otros individuos, interactuar con ellas y establecer empatía. Comprender que le sucede a otra persona en un determinado contexto y actuar de manera apropiada en relación con los estados de ánimo, las conductas y los deseos de esa persona. (p.30)

Bar-On citado en Ugarriza (2001), el componente interpersonal comprende los siguientes componentes:

- *Empatía.* Aquella habilidad para percibir, comprender y valorar los sentimientos de los demás.
- *Relaciones interpersonales.* Es la capacidad que sirve para establecer y mantener relaciones agradables que son caracterizadas por una cercanía emocional e intimidad.

- *Responsabilidad social.* Es la habilidad para demostrar como una persona que coopera a sí mismo, contribuye y es un miembro constructivo del grupo social. (p.133)

2.2.1.5.3. Componente de adaptabilidad (CAD)

Este componente reúne lo siguiente:

- *Solución de problemas.* Que consiste en reconocer y detallar los problemas cotidianos de la vida, a la vez sirve para generar e implementar soluciones efectivas.
- *Prueba de la realidad.* Consiste en evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos (lo subjetivo) y lo que en la realidad existe (lo objetivo).
- *Flexibilidad.* Es aquella capacidad para realizar un ajuste adecuado de las emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes. (Bar-On citado en Ugarriza, 2001, p.133)

2.2.1.5.4. Componente manejo de estrés (CME)

Área que reúne los siguientes componentes:

- *Tolerancia al estrés.* Es la destreza para soportar eventos adversos, situaciones estresantes y emociones fuertes sin desmoronarse, enfrentando activa y positivamente el estrés.
- *Control de los impulsos.* Consiste en resistir o posponer un impulso o tentaciones para actuar y controlar nuestras emociones. (Bar-On citado en Ugarriza, 2001, p.134)

2.2.1.5.5. Componente estado de ánimo general

Área que comprende los siguientes componentes:

- *Felicidad.* Que consiste en sentirse satisfecho con la vida, para disfrutar de sí mismo y de otros y para divertirse y expresar sentimientos positivos.

- *Optimismo*. Es la Destreza para ver el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva, a pesar de las dificultades y los sentimientos contradictorios. (Bar-On citado en Ugarriza, 2001, p.134)

2.2.2. Desempeño laboral

2.2.2.1. Definición de desempeño laboral

Chiavenato (2009) sostiene que “el desempeño es el comportamiento del evaluado que presenta la posibilidad de alcanzar los objetivos formulados. El desempeño constituye la estrategia personal que escoge el individuo para alcanzar los objetivos” (p. 260).

Asimismo, Motowidlo citado en Palací (2005) refiere “como el valor que se espera que se aporte a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un periodo de tiempo” (p. 155).

Por otro lado, Robbins y Judge (2013) consideran lo siguiente:

En el pasado, la mayoría de las empresas solo evaluaban la forma en que los empleados realizaban las tareas incluidas en una descripción de puestos de trabajo; sin embargo, los investigadores ahora reconocen tres tipos principales de conductas que componen el desempeño laboral:

1. *Desempeño de tareas*. Describe al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que favorecen a la producción de un bien o servicio, o la realización de las tareas administrativas.
2. *Civismo*. Se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás, aunque esta no se solicite, respaldar los objetivos organizacionales, tratar con respecto a los compañeros, hacer sugerencias positivas de alto valor en el lugar del trabajo.
3. *Falta de productividad*. Se refiere a aquellas acciones que perjudican de manera activa a la organización. Tales conductas pueden ser como el robo, daños a la propiedad de la

organización, comportarse de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia. (p.555)

A la vez para Murphy citado en Palací (2005) el desempeño es el “conjunto de conductas relevantes para los objetivos de la organización en la que se trabaja” (p.156).

2.2.2.2. Factores de desempeño laboral

Arnold, Randall y Cols (2012) desarrollaron los factores de desempeño laboral propuestos por Campbell y Bartram, que son factores de gran utilidad para describir el desempeño de los diferentes tipos de trabajadores.

Tabla 2

Los 8 factores de desempeño laboral propuesto por Campbell y Bartram.

Campbell	Bartram
1. Habilidad para la tarea fundamental, específica del puesto.	1. Emprendedor y desempeño
2. Habilidad para la tarea no específicas del puesto	2. Interacción y presentación
3. Comunicación oral y escrita	3. Analizar y reportar
4. Demostrar esfuerzo	4. Crear y conceptualizar
5. Mantener disciplina	5. Adaptación y enfrentar
6. Facilitar el desempeño de pares/equipo	6. Apoyar y cooperar
7. Supervisión/liderazgo	7. Liderazgo y decisión
8. Decisiones/administración	8. Organizar y ejecutar

Nota. Ilustra los 8 factores propuestos por Campbell y Bartram según Arnold, Randall et al. (2012)

Asimismo, para Flórez (2008) el desempeño está determinado por tres factores:

- 1) El grado de habilidad que la persona tiene para hacer una determinada tarea (destrezas, habilidades y conocimientos).

- 2) La personalidad característica de la persona que va realizar dicha tarea.
- 3) El grado de motivación previo a la ejecución de trabajo. (p.192)

2.2.2.3. Administración de desempeño laboral

Al respecto Mondy (2010) considera lo siguiente:

La administración del desempeño (AD) es un proceso que conduce hacia las metas y se enfoca al aseguramiento de que los procesos organizacionales se realicen oportunamente para maximizar la productividad de los empleados, de los equipos y en última instancia, de la organización. Es un elemento primordial en el logro de la estrategia organizacional en tanto que implica la medición y el mejoramiento del valor de la fuerza de trabajo. (p.238)

2.2.2.4. Evaluación de desempeño laboral

La evaluación de desempeño para las organizaciones es de vital importancia pues permite determinar y diagnosticar el nivel de competencia de los trabajadores a favor de desarrollo organizacional.

Según Louffat (2011) “la evaluación de desempeño es el proceso técnico de la administración del potencial humano que se encarga de medir sistemática y periódicamente la eficacia y eficiencia del funcionario en el cumplimiento de sus tareas actuales” (p.121).

Alles (2005) sostiene que el análisis del desempeño o de la gestión de una persona es un instrumento para dirigir y supervisar. Entre sus objetivos principales se señala el desarrollo personal y profesional de colaboradores, la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos. (p.27)

A la vez Ivancevich, et al. (2006) afirma que la evaluación de desempeño laboral consiste en “evaluar y ofrecer retroalimentación sobre el desempeño se considera esencial para que el empleado cumpla efectivamente las obligaciones del puesto” (p.206).

Asimismo, Mondy (2009) considera como:

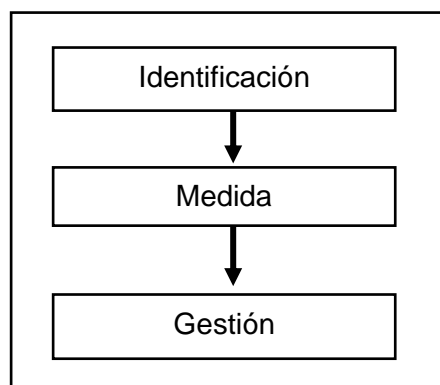
Es un sistema formal de revisión y evaluación sobre la manera en que un individuo o un grupo ejecutan las tareas. Un aspecto fundamental en la definición es la palabra formal, porque en la realidad, la administración debería supervisar el desempeño de un individuo de manera continua. (p.239)

Por otra parte, para Gómez, Balkin y Cardy (2008) la evaluación de desempeño implica la identificación, medida y gestión del rendimiento de las personas de una organización.

- Identificación. Consiste en comprobar qué áreas del trabajo debería analizar el directivo acerca del rendimiento. Una identificación racional y justificable que exige que el sistema de medición parta del análisis del puesto de trabajo.
- Medición. Es el espacio central del sistema de evaluación, implica la realización de un juicio sobre la “bondad” o “maldad” del rendimiento del empleado.
- Gestión. Es el objetivo general de cualquier sistema de evaluación. La evaluación debería ser algo más que una actividad retrospectiva que critica o alaba a los trabajadores por su rendimiento durante el año anterior. (p.259)

Figura 2

Elementos para evaluación de desempeño



Nota. La figura ilustra los elementos que son necesarios para la evaluación de desempeño que comprende la identificación, medida y gestión del rendimiento de las personas de una organización según Gómez et al. (2008).

2.2.2.5. Objetivos de la evaluación de desempeño

Un objetivo es ayudar a la dirección a tomar decisiones adecuadas de recursos humanos en general. Las evaluaciones dan información para tomar decisiones, tales como ascensos, transferencias y despidos. Las evaluaciones también identifican las necesidades de capacitación y desarrollo. Identifican las aptitudes y competencias de los empleados que son inadecuadas y para las cuales se pueden desarrollar programas correctivos. Las evaluaciones también cumplen con el propósito de brindar retroalimentación a los empleados acerca de cómo ve la organización, su desempeño. Además, las evaluaciones de desempeño son la base para asignar recompensas. Es frecuente que las evaluaciones del desempeño determinen decisiones tales como quién obtiene un incremento en su salario por mérito, así como otras recompensas. (Robbins y Judge, 2009, p.595)

Para Ivancevich, et. al (2006) el propósito básico de la evaluación de desempeño, por supuesto, es obtener información sobre el desempeño laboral. Sin embargo, de manera más concreta, esa información sirve para diversos fines. Algunos de los más importantes son los siguientes:

1. Proveer las bases para la asignación de recompensas, como aumentos, ascensos, transferencias, descansos temporales, etcétera.
2. Identificar a los empleados con gran potencial.
3. Validar la efectividad de los procedimientos de selección de empleados.
4. Evaluar los programas de capacitación previos.
5. Estimular el mejoramiento del desempeño.
6. Desarrollar formas de superar los obstáculos y las barreras al desempeño.
7. Identificar las oportunidades de capacitación y desarrollo.
8. Establecer un acuerdo entre supervisor y empleado sobre las expectativas de desempeño.

2.2.2.6. Dimensiones de desempeño laboral

2.2.2.6.1. Eficiencia

Según la RAE la eficiencia es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

La eficiencia para Koontz y Wehrich, (2013) es definida como “el logro de los fines con una cantidad mínima de recursos” (p.10). Es decir, se refiere a lograr las metas con la menor cantidad de recursos.

Asimismo, Robbins y Coulter (2014) la eficiencia es “hacer bien las cosas o lograr los mejores resultados a partir de la menor cantidad de recursos” (p.8).

Para Fernández, Rios y Sánchez citado en Rojas (2018) considera que es la “Expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos” (p.68).

2.2.2.6.2. Eficacia

La eficacia según la RAE es definida como la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. Es decir, la eficacia tiene que ver con hacer lo apropiado para conseguir un propósito planteado.

Según Koontz y Wehrich, (2013) “la eficacia es el logro de los objetivos” (p.10). Vale decir que consiste en alcanzar las metas establecidas en la empresa.

Para Robbins y Coulter (2014) la eficacia “es hacer las cosas correctas o realizar actividades de tal forma que se logren los objetivos de la organización” (p.8)

Según Fernández, Rios y Sánchez citado en Rojas (2018) la eficacia es la “capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno”.

Tabla 3

Diferencias entre eficiencia y eficacia

Eficiencia	Eficacia
Énfasis en los medios	Énfasis en los resultados
Hacer las cosas de manera correcta	Hacer las cosas correctas
Resolver problemas	Alcanzar objetivos
Salvaguardar recursos	Optimizar la utilización de recursos
Cumplir tareas y obligaciones	Obtener resultados
Entrenar a los subordinados	Proporcionar eficacia a los subordinados

Nota. muestra las principales diferencias entre eficiencia y eficacia según Rojas (2018).

2.2.2.6.3. Productividad

Para Prokopenko (1989) “la productividad se define como el uso eficiente de recursos trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información en la producción de diversos bienes y servicios” (p.3).

Por otra parte, para Humberto (2010) “la productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos” (p.21).

Asimismo, para Carro y González (2012), “la productividad implica la mejora del proceso productivo. La mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos” (p.3).

2.3. Marco conceptual

Adaptabilidad

Capacidad de una persona para adaptarse o ajustarse ante situaciones diversas que enfrenta como, nuevas situaciones, distinta condición etc.

Administración de desempeño

Es el proceso mediante el cual las organizaciones aseguran que el empleado trabaja alineado con los objetivos y metas de la organización.

Desempeño

Son aquellas acciones o comportamientos desarrollados por los trabajadores de una organización, están son importantes para alcanzar los objetivos y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución.

Desempeño laboral

Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

Emoción

Las emociones son aquellos impulsos o reacciones que experimenta una persona cuando responden a ciertos estímulos como pueden ser la alegría, tristeza, miedo, ira, etc. Estos estímulos permiten adaptarse a una situación.

Estado de ánimo

Es el tono sentimental que poseemos en nuestro ser. Comunica como nos sentimos internamente.

Eficacia

Es hacer las cosas de manera correcta para lograr los objetivos y metas de la organización.

Eficiencia

Es hacer bien las cosas o lograr los mejores resultados a partir de la menor cantidad de recursos.

Estado de ánimo

Es la actitud o disposición final que poseemos, representa nuestro estado interior, es decir tipo de emoción predominante de una persona en un momento dado. Es una forma de estar o permanecer.

Evaluación de desempeño

Es el proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado. De tal manera que se puede medir el rendimiento, la conducta de los profesionales que la

integran y la obtención de los resultados de una manera integral, sistemática y objetiva.

Inteligencia

Es aquella capacidad del ser humano para adquirir y aplicar el conocimiento para solucionar los problemas.

Inteligencia emocional

Es la capacidad del ser humano para reconocer los sentimientos y pensamientos, para manejar ciertas situaciones emocionales y tener relaciones adecuadas para mejorar la productividad con aquellos que nos rodean en la organización.

Intrapersonal

Es el conjunto de habilidades y destrezas de un individuo que permiten conocer los aspectos internos de sí mismo para desenvolverse de manera eficiente en la vida.

Interpersonal

Es la capacidad de entender a otras personas, interactuar con ellas y establecer empatía.

Manejo de estrés

Se refiere al control y reducción de la tensión que ocurre en situaciones estresantes, haciendo cambios emocionales y físicos.

Sentimiento

Se refiere tanto a un estado de ánimo como también a una emoción conceptualizada que determina el estado de ánimo.

Productividad

Es el resultado que se obtiene en la aplicación de ciertas tareas, el cual mejora el nivel de análisis más elevado en el comportamiento organizacional. Una empresa es productiva si logra sus metas al transformar insumos en productos, al menor costo.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

3.1.1. *Hipótesis general*

Existe relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.

3.1.2. *Hipótesis específicas*

- a) Existe relación entre el componente intrapersonal y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.
- b) Existe relación entre el componente interpersonal y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.
- c) Existe relación entre el componente de adaptabilidad y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.
- d) Existe relación entre el componente de manejo de estrés y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.
- e) Existe relación entre el componente de estado de ánimo general y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.

3.2. Variables

Hernández, Fernández y Baptista (2014), afirman: “una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p.105).

Asimismo, Carrasco (2007) señala que las variables son “aspectos de los problemas de investigación que expresan un conjunto de propiedades, cualidades y características observables de las unidades de análisis , tales como individuos, grupos sociales, hechos, procesos y fenomenos sociales o naturales”. (p.219)

Variable 1: Inteligencia emocional

La inteligencia emocional es un conjunto de competencias, herramientas y comportamientos emocionales y sociales, que determinan cómo de bien percibimos, entendemos y controlamos nuestras emociones. Y todas estas competencias, herramientas y comportamientos nos ayudan a entender cómo se sienten los demás y cómo relacionarnos con ellos, además de hacer frente a obligaciones, desafíos y presión diarias. Bar-On (2014)

Dimensiones:

- Componente intrapersonal
- Componente interpersonal
- Componente de adaptabilidad
- Componente de manejo de estrés
- Componente de estado de ánimo general

Variable 2: Desempeño laboral

El desempeño constituye la estrategia personal que escoge el individuo para alcanzar los objetivos de la organización, Chiavenato (2009).

Dimensiones:

- Eficiencia
- Eficacia
- Productividad

3.3. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable 1: Inteligencia Emocional	La inteligencia emocional es un conjunto de competencias, herramientas y comportamientos emocionales y sociales, que determinan cómo de bien percibimos, entendemos y controlamos nuestras emociones. Y todas estas competencias, herramientas y comportamientos nos ayudan a entender cómo se sienten los demás y cómo relacionarnos con ellos. Bar-On (2014)	Es el conjunto de habilidades que permiten entender las emociones y el sentimiento que estas generan, para tomar actitudes positivas frente a los problemas.	D1. Componente intrapersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento emocional de sí mismo • Asertividad • Autorrealización • autoconcepto • Independencia
			D2. Componente interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Responsabilidad social • Relaciones interpersonales
			D3. Componentes de adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Prueba de la realidad • Flexibilidad • Solución de problemas
			D4. Componente de manejo de estrés	<ul style="list-style-type: none"> • Tolerancia al estrés • Control de impulsos
			D5. Componentes de estado de ánimo general	<ul style="list-style-type: none"> • Optimismo • Felicidad
Variable 2: Desempeño laboral	El desempeño constituye la estrategia personal que escoge el individuo para alcanzar los objetivos de la organización, Chiavenato (2009).	El desempeño laboral son las estrategias primordiales que escoge el individuo lograr los objetivos y metas de la organización.	D1. Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad para solucionar problemas. • Nivel de conocimiento • Grado de responsabilidad del personal • Nivel de adaptabilidad del trabajador
			D2. Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de calidad de trabajo • Establecimiento de metas • Cumplimiento de objetivos • Conocimiento dentro del puesto de trabajo.
			D3. Productividad	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Retroalimentación • Compromiso

Nota: matriz de Operacionalización de variables

3.4. Metodología

La metodología que se utilizó es el método deductivo, es decir recopilar información desde la perspectiva general a lo específico en relación a las variables: inteligencia emocional y desempeño laboral.

3.4.1. Enfoque

El enfoque que corresponde al presente estudio de investigación según su naturaleza es cuantitativo.

Al respecto Hernández, et al. (2014) refiere que “se utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base a la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

3.4.2. Tipo de estudio

Según su finalidad es básica, de tal manera que no busca fines aplicativos inmediatos, solo se describen y dan a conocer los resultados de la unidad de estudio.

Al respecto Carrasco (2007) refiere como “aquella que no tiene fines aplicativos inmediatos, solo busca extender y profundizar el caudal de conocimiento científico existente, su objetivo de estudio constituye teorías científicas” (p. 43).

3.4.3. Diseño de investigación

3.4.2.1. Diseño no experimental

El diseño para este trabajo de investigación es no experimental, por cuanto se observó situaciones existentes dentro del ámbito de estudio del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, sin manipular de manera deliberada ninguna de las variables

Hernández, et al. (2014), afirma que es el “estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlo”. (p.152)

3.4.2.2. Transeccional - transversal

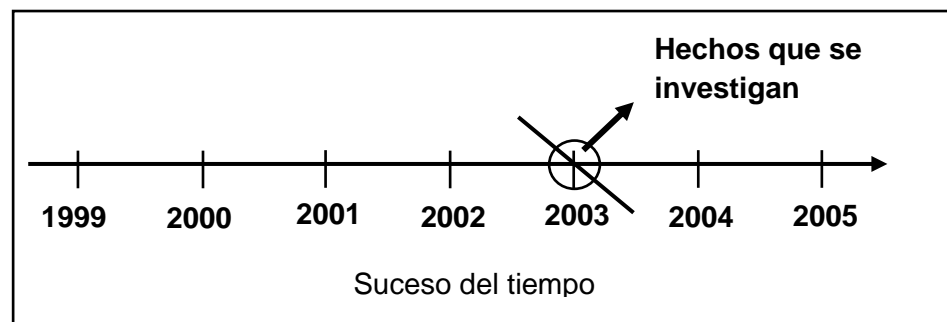
La presente investigación es transeccional, debido a que se realizó el estudio en un momento determinado del tiempo y las mediciones en un único momento, es decir, con la información del año 2020.

Hernández, et al. (2014), define que “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.154).

Asimismo, Carrasco (2007) manifiesta que “se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado de tiempo” (p.72).

Figura 3

Esquema de diseño transeccionales o transversal



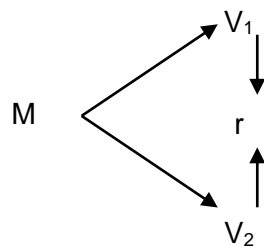
Nota: (Carrasco 2007, p.72)

3.4.2.3. Correlacional

El presente trabajo de investigación se enmarcó en conocer la relación de las variables inteligencia emocional y desempeño laboral, previamente formuladas las hipótesis.

Hernández, et al. (2014) sostiene que se “describen las relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado” (p. 158).

El diseño no experimental y descriptiva correlacional, mantiene la siguiente estructura:



Donde:

M = Muestra

V1 = Inteligencia emocional

V2 = Desempeño laboral

r = Relación entre las variables de estudio.

Asimismo, Bernal (2010), señala que la investigación correlacional se desarrolla con la finalidad de dar a conocer o examinar la relación de dos o más variables.

3.5. Población y muestra de

3.5.1. Población

Según Carrasco (2007), “es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación”. (p. 237)

Por lo tanto, la población está conformada por hombres y mujeres que son el personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas que ocupan diferentes cargos dentro de ella. En total hay 86 personal administrativo según el reporte de Unidad de Remuneraciones, Área de Control de Asistencia (*funcionario, nombrado y CAS*) y Unidad de Logística (*Locación de servicio*), quienes tienen distintos cargos y funciones, como también pertenecen a los diferentes regímenes laborales tal como se muestra en la tabla 4.

Tabla 4

Personal del Hospital Sub Regional de Andahuaylas en sus 4 regímenes.

Nº	RÉGIMEN	TOTAL
1	Funcionarios	09
2	Nombrados (DL. 276)	44
3	CAS (DL. 1057)	08
4	Locación de servicios	25
Total		86

Nota: Reporte de Oficina de remuneraciones (*funcionario, nombrado y CAS*) y Oficina de Logística (*Locación de servicio*), ver anexo 09.

3.5.2. Muestra

Para el presente estudio se empleó la muestra no probabilística. Según Hernández et al. (2014) define como “sub grupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación” (p. 176).

Por consiguiente, en este trabajo de investigación la determinación del tamaño de la muestra es mediante muestreo intencional o conveniencia, al respecto Carrasco (2007) indica que “es aquella que el investigador selecciona según su propio criterio, sin ninguna regla matemática o estadística” (p.245). Por lo tanto, dada las características de que población es pequeña y por la situación de la Pandemia de COVID-19, del total de la población que es de 86 personal administrativo (ver tabla 5); para el presente estudio sólo se consideró una muestra de 78 personal administrativo que están realizando trabajo presencial, remoto y mixto; y no se consideró parte de la muestra a 7 personal administrativo que están con licencia con goce y 1 personal administrativo que esta con licencia por maternidad, ya que no se puede conocer con precisión la ubicación para la aplicación del instrumento de la investigación. En tal sentido se resumen en tabla 5 la muestra considerada.

Tabla 5

Muestra considerado para la aplicación del instrumento de investigación

N°	Modalidad de trabajo	Total
01	Presencial, mixto y remoto	78 *
02	Licencia con Goce	7
03	Licencia por maternidad	1

*** Muestra para aplicación del Instrumento de Investigación**

Nota: autoría propia

3.6. Técnica e instrumentos de recolección

3.6.1. Técnicas

Las técnicas utilizadas para el desarrollo y ejecución de datos en la presente investigación son la observación y la encuesta.

Observación

Al respecto Hernández et al. (2014), considera como un “método de recolección de datos que consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y sub categorías” (p.252).

Para el presente estudio, la técnica de observación permitió ver su comportamiento del personal administrativo que labora en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas en relación a la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

Encuesta

Bernal (2010) refiere que la encuesta “es una técnica de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de personas encuestadas” (p.194).

Para el presente estudio, la técnica de la encuesta permitió recabar la información necesaria mediante las interrogantes formuladas con relación a las variables estudiadas.

Del mismo modo, se usó la **encuesta virtual** a aquellos trabajadores que por la situación de la pandemia de Covid 19 están realizando trabajo remoto.

3.6.2. Instrumentos

Para el presente trabajo de investigación el instrumento que se utilizó para recolectar los datos es el cuestionario de 26 interrogantes distribuidas por variables y dimensiones. Para el desarrollo del cuestionario se empleó la escala de Likert.

Arias (2016) define el cuestionario “como la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato general en papel contentivo de una serie de preguntas. Se denomina cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervenciones del encuestador” (p. 74).

3.6.3. Escala de Likert

Según Hernández et al. (2014), la escala de Likert “consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicio, para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías” (p.238).

Para el presente trabajo de investigación se considera la siguiente escala de Likert.

Tabla 6

Escala de Likert

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Nota: autoría propia

3.7. Métodos de análisis de datos

3.7.1. IBM SPSS Statistics 25

Para el presente estudio de investigación el método de análisis de datos que se utilizó para el procesamiento, análisis, gráfica y tabla es el SPSS V25.

Al respecto, Castañeda et al. (2010), considera como “un programa de mayor uso y facilita a crear un archivo de datos de forma estructurada y organizada para analizar con diversas técnicas estadísticas. El SPSS permite capturar y analizar los datos sin necesidad de depender de otros programas” (p.15).

3.7.2. Alfa de Cronbach

Según Palella y Martins (2010), “es una de las técnicas que permite establecer el nivel de confiabilidad y la validez, un requisito mínimo de un buen instrumento de medición presentado con una escala tipo Likert” (p.162).

Tabla 7

Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento

Rango	Confiabilidad (dimensión)
0,81 – 1	Muy alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Media*
0,21 – 0,40	Baja*
0 – 0,20	Muy baja*

* Se recomienda repetir la validación del instrumento puesto que es mejor que el resultado sea mayor o igual a 0,61.

Nota: Palella y Martins, 2010, (p. 169).

3.7.3. Coeficiente de correlación Rho de Spearman

Para la contrastación de resultados se empleó el coeficiente de Rho Spearman como una herramienta estadística apropiado para el análisis de las hipótesis planteadas. Según Hernández, et al. (2014) define “como medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal, de tal

modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos (jerarquías)” (p. 322).

Tabla 8

Interpretación del Coeficiente de correlación de Rho de Spearman

Valor	Significa
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.1 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.1 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positivo grande y perfecta

Nota: Martínez y Campos (2015)

CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados de la investigación

Se presenta los resultados en tablas y figuras estadísticas de acuerdo al objetivo del estudio por variables y dimensiones.

4.1.1. Confiabilidad de instrumento de investigación según Alfa de Cronbach

Tabla 9

Fiabilidad de instrumento de inteligencia emocional y desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,900	26

Nota: Datos obtenidos al utilizar el SPSS V25

En la tabla 9, el resultado a través de fiabilidad de Alfa de Cronbach es de 0,900. Lo que significa que el instrumento es de muy alta confiabilidad de aplicación.

Tabla 10

Fiabilidad del instrumento de inteligencia emocional

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,825	15

Nota: Datos obtenidos al utilizar el SPSS V25

Según la tabla 10, el resultado obtenido es de 0,825 que indica muy alta confiabilidad del instrumento utilizado en relación a la inteligencia emocional.

Tabla 11

Fiabilidad de instrumento de desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,874	11

Nota: Datos obtenidos al utilizar el SPSS V25

De acuerdo a la tabla 11, el resultado obtenido es de 0,874 que indica muy alta confiabilidad del instrumento al aplicar el cuestionario en relación a desempeño laboral.

4.1.2. Análisis de frecuencia de datos generales

Tabla 12

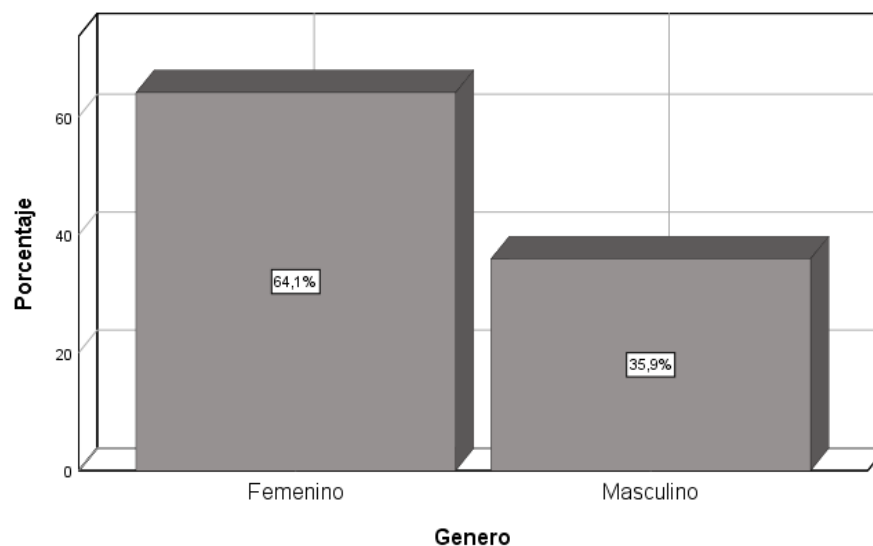
Frecuencia de género del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	50	64,1	64,1	64,1
	Masculino	28	35,9	35,9	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos al utilizar el SPSS V25

Figura 4

Género del personal administrativo de Hospital Sub Regional de Andahuaylas



Nota: Datos obtenidos al utilizar el SPSS V25

Según a la tabla 12 y la figura 4, se muestra que del total de los encuestados, 50 personal administrativo que es de 64.1% son de género femenino, 28 personal administrativo que representan el 35.9% son de género masculino. El cual evidencia que la mayor cantidad de personal administrativo que labora en el hospital de Andahuaylas es de género femenino.

Tabla 13

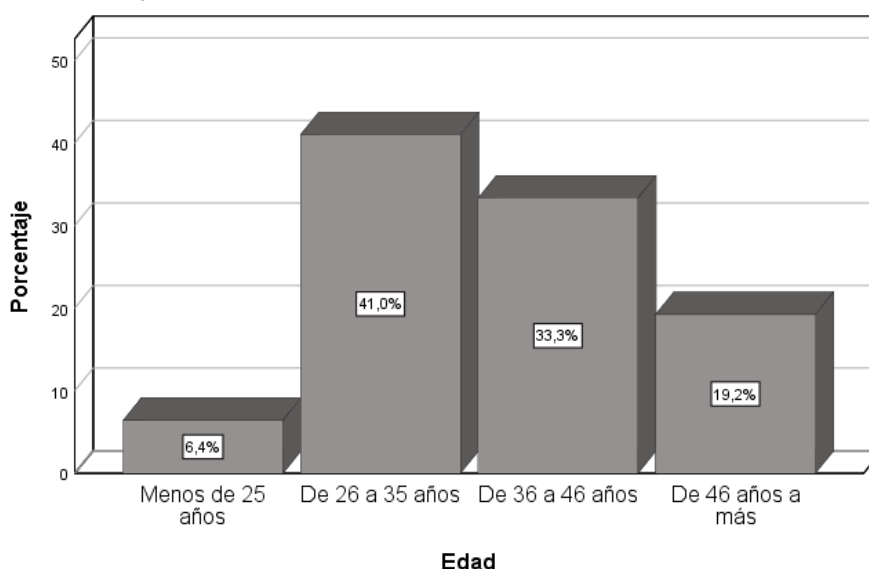
Frecuencia de edad del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Meno de 25 años	5	6,4	6,4
	De 26 a 35 años	32	41,0	47,4
Válido	De 36 a 46 años	26	33,3	80,8
	De 46 años a más	15	19,2	100,0
	Total	78	100,0	100,0

Nota: Datos obtenidos al utilizar el SPSS V25

Figura 5

Edad del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas



Nota: Datos obtenidos al utilizar el SPSS V25

En la tabla 13 y la figura 5 sobre las edades del personal administrativo, se observa que del total de encuestados, el 6.4% (5 trabajadores) son menores de 25 años, el 41.0% (32 trabajadores) están entre 26 a 35 años, el 33.3% (26 trabajadores) se encuentra entre 36 a 46 años y el 19.2% (15 trabajadores) están de 46 a más años. El cual indica que del total de personal administrativo que labora en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas la mayoría pertenece al rango de edad de 26 a 35 años.

Tabla 14

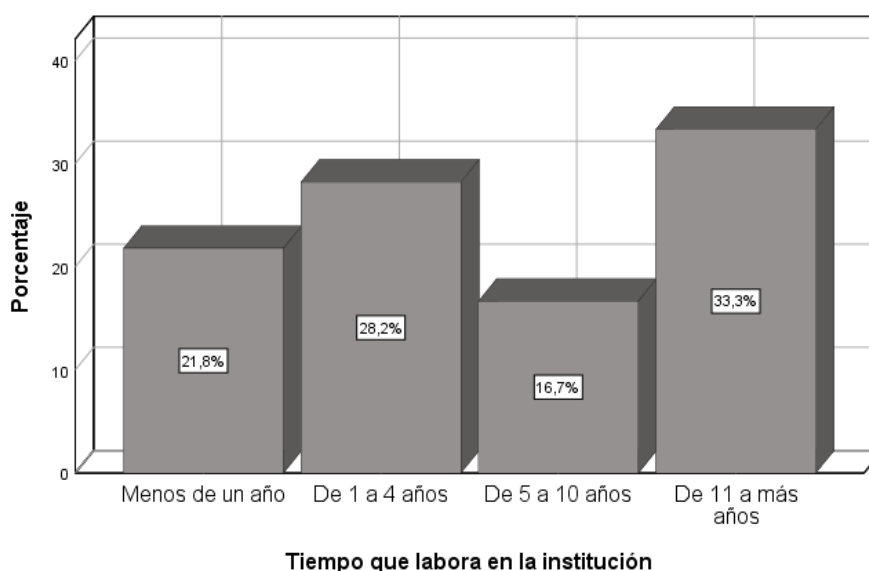
Frecuencia de tiempo de labor del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Menos de un año	17	21,8	21,8
	De 1 a 4 años	22	28,2	50,0
Válido	De 5 a 10 años	13	16,7	66,7
	De 11 a más años	26	33,3	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos al utilizar el SPSS V25

Figura 6

Tiempo de labor del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas



Nota: Datos obtenidos al utilizar el SPSS V25

De acuerdo a tabla 14 y la figura 6 que corresponde al tiempo de labor, se muestra que del total de encuestados, 17 encuestados el 21.8% laboran menor de un 1 año, 22 encuestados el 28.2% entre 1 a 4 años, 13 encuestados el 16.7% entre 5 a 10 años y 26 encuestados el 33.3% mayores de 11 a más años. El cual indica que la mayor cantidad de personal administrativo que trabaja en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas es de 11 a más años.

Tabla 15

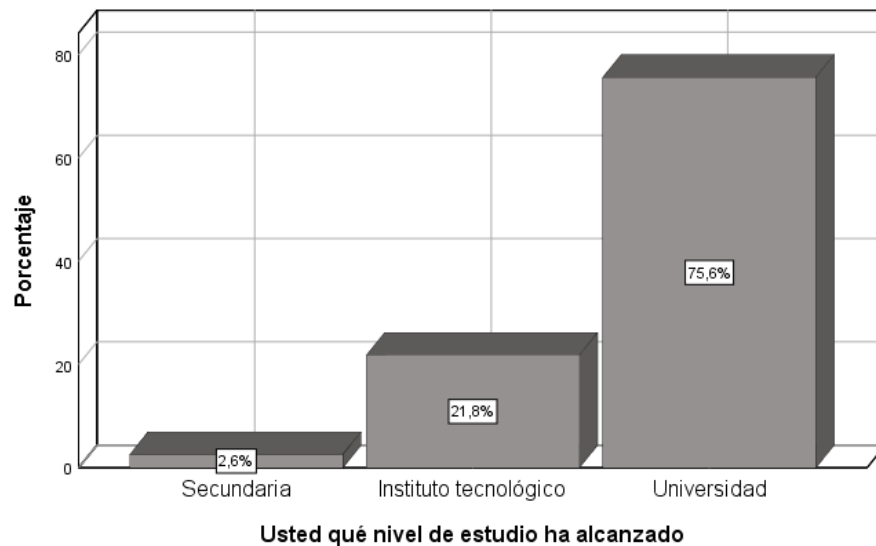
Frecuencia de nivel de estudio alcanzado del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Secundaria	2	2,6	2,6	2,6
Instituto tecnológico	17	21,8	21,8	24,4
Universidad	59	75,6	75,6	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos al utilizar el SPSS V25

Figura 7

Nivel de estudio alcanzado del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas



Nota: Datos obtenidos al utilizar el SPSS V25

En la tabla 15 y la figura 7, se observa del total de encuestados el 2.6% (2 trabajadores) han alcanzado nivel de estudio secundaria, el 21.8% (17 trabajadores) estudiaron instituto tecnológico, el 75.6% (59 trabajadores) alcanzaron nivel de estudio universidad. Quiere decir que la mayor cantidad de personal administrativo en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas han alcanzado nivel de estudio universitario.

Tabla 16

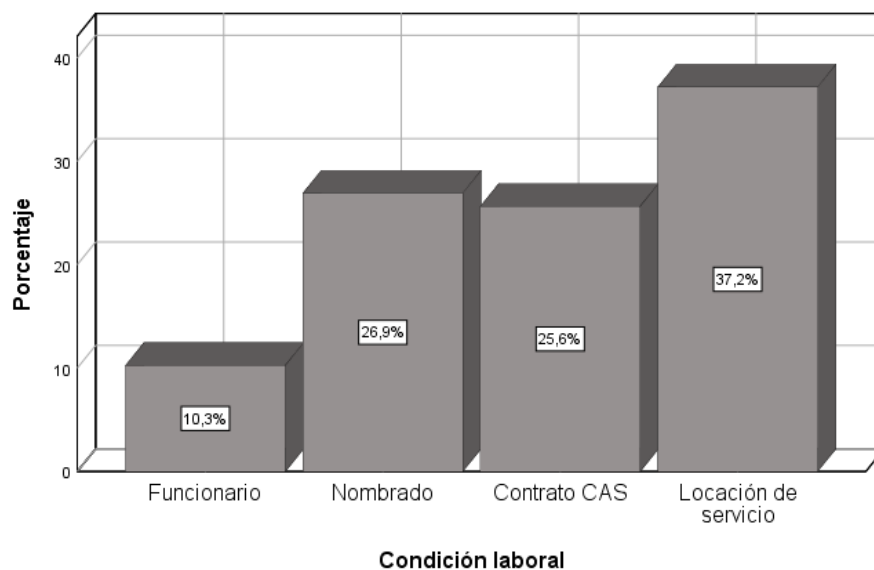
Frecuencia de condición laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Funcionario	8	10,3	10,3	10,3
Nombrado	21	26,9	26,9	37,2
Válido Contrato CAS	20	25,6	25,6	62,8
Locación de servicio	29	37,2	37,2	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos al utilizar el SPSS V25

Figura 8

Condición laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas



Nota: Datos obtenidos al utilizar el SPSS V25

En la tabla 16 y la figura 8 se observa la condición laboral, que 8 encuestados que representan el 10.3% del total son funcionarios, 21 encuestados que representa el 26.9% son nombrados, 20 encuestados que representa el 25.6% son CAS y 29 encuestados que representa el 37.2% son locación de servicios. Quiere decir que la mayor cantidad de personal que labora en el administrativo en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas son de locación de servicio.

4.1.3. Frecuencias de datos de variables y dimensiones

Tabla 17

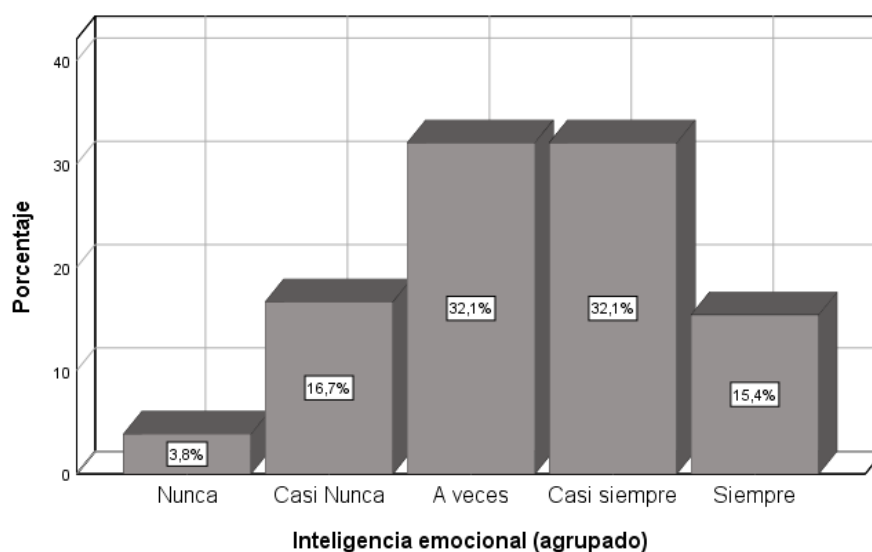
Resultado de frecuencia de la variable inteligencia emocional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3,8	3,8	3,8
Casi Nunca	13	16,7	16,7	20,5
A veces	25	32,1	32,1	52,6
Casi siempre	25	32,1	32,1	84,6
Siempre	12	15,4	15,4	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos al utilizar el SPSS V25

Figura 9

Inteligencia emocional

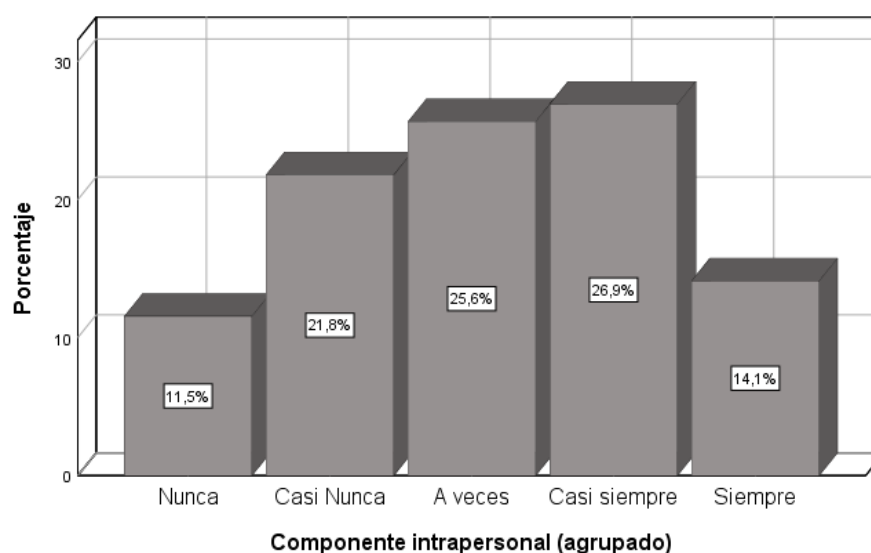


Nota: Datos obtenidos al utilizar el SPSS V25

En la tabla 17 y la figura 9 se muestra el resultado de la encuesta de la inteligencia emocional en el personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. Que 25 (personal administrativo) que representa el 32.1% del total de los encuestados afirman a veces y 25 (personal administrativo) que representa el 32.1% casi siempre, esto evidencia que el manejo de inteligencia emocional por parte del personal administrativo a veces no se da de buena manera, mientras otra parte indica que si tiene conciencia en entender las emociones y sentimientos propios y ajenos que les permite tomar actitudes positivas.

Tabla 18*Resultado de frecuencia de la dimensión componente intrapersonal*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Nunca	9	11,5	11,5	
	Casi Nunca	17	21,8	33,3	
	A veces	20	25,6	59,0	
	Casi siempre	21	26,9	26,9	85,9
	Siempre	11	14,1	100,0	
	Total	78	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos al utilizar el SPSS V25**Figura 10***Componente intrapersonal**Nota:* Datos obtenidos al utilizar el SPSS V25

En la tabla 18 y la figura 10 se muestra el resultado de componente intrapersonal. Lo que indican que 21 (personal administrativo) que representa el 26.9% del total de los encuestados afirman casi siempre y 20 (personal administrativo) que representa el 25.6% a veces, esto evidencia que en mayor proporción del personal administrativo del hospital Sub Regional de Andahuaylas, se conocen a sí mismos y entienden sus emociones propias, mientras que una proporción menor poseen un nivel de conocimiento regular respecto al componente intrapersonal.

Tabla 19

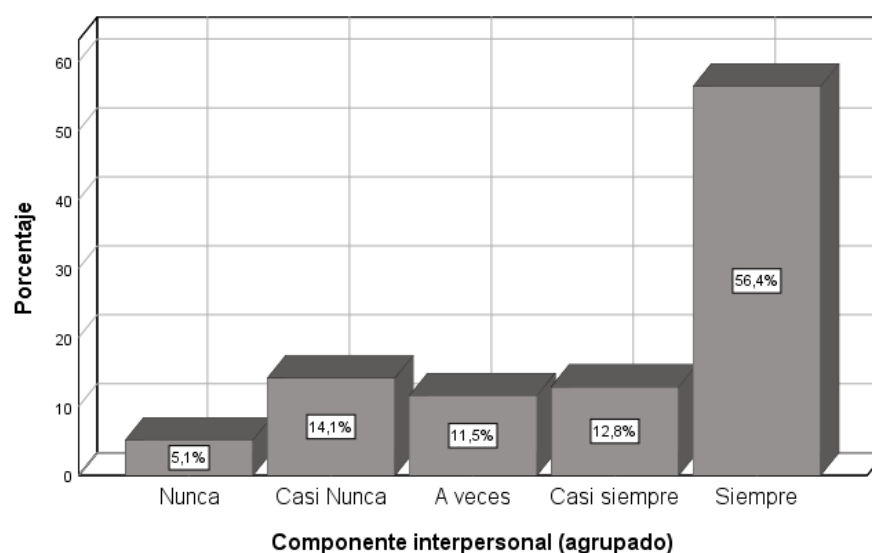
Resultado de frecuencia de la dimensión Componente interpersonal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	5,1	5,1
	Casi Nunca	11	14,1	19,2
	A veces	9	11,5	30,8
	Casi siempre	10	12,8	43,6
	Siempre	44	56,4	56,4
	100,0	100,0	100,0	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos al utilizar el SPSS V25

Figura 11

Componente interpersonal



Nota: Datos obtenidos al utilizar el SPSS V25

En la tabla 19 y la figura 11, se muestra el resultado sobre el componente interpersonal. Lo que indican que 44 (personal administrativo) que representa el 56.4% del total de los encuestados afirman siempre, esto evidencia en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas la relación interpersonal se da de buena manera, es decir son conscientes de los sentimientos de sus colegas y son capaces de establecer relaciones con ellos.

Tabla 20

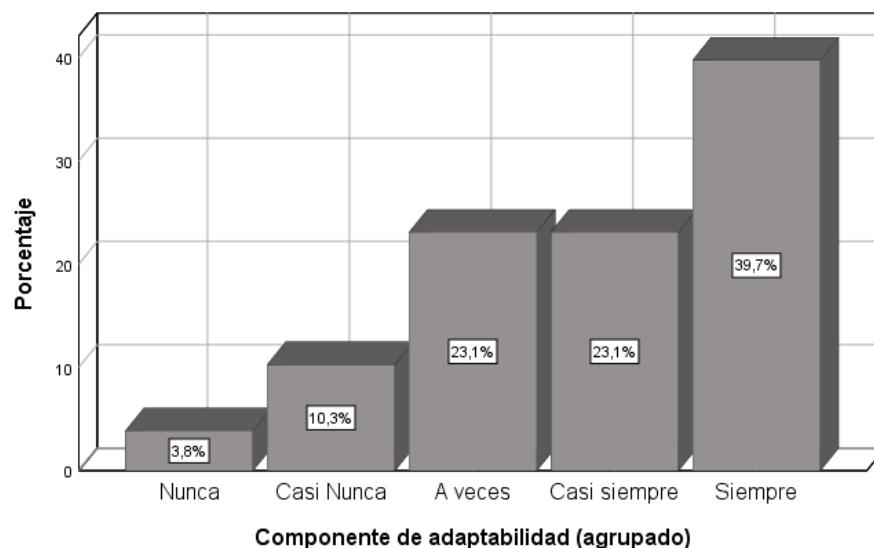
Resultado de frecuencia de la dimensión componente de adaptabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	3,8	3,8	3,8
	Casi Nunca	8	10,3	10,3	14,1
	A veces	18	23,1	23,1	37,2
	Casi siempre	18	23,1	23,1	60,3
	Siempre	31	39,7	39,7	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos al utilizar el SPSS V25

Figura 12

Componente de adaptabilidad



Nota: Datos obtenidos al utilizar el SPSS V25

En la tabla 20 y la figura 12 sobre componente de adaptabilidad. El resultado indica que 31 (personal administrativo) que representa el 39.7% afirman siempre, 18 (personal administrativo) que representa el 23.1% casi siempre y 18 (personal administrativo) que representa el 23.1% a veces, esto evidencia que la mayor parte del personal administrativo del Hospital sub Regional de Andahuaylas son conscientes de los cambios y se adaptan de manera oportuna, asimismo poseen control de sus propias emociones para enfrentar las presiones diarias y problemas.

Tabla 21

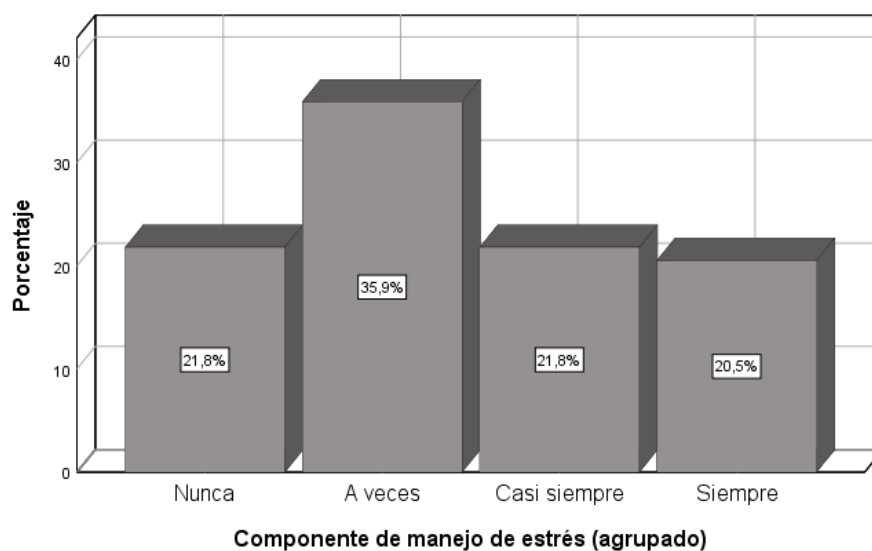
Resultado de frecuencia de la dimensión componente de manejo de estrés

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	21,8	21,8	21,8
	A veces	28	35,9	35,9	57,7
	Casi siempre	17	21,8	21,8	79,5
	Siempre	16	20,5	20,5	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos al utilizar el SPSS V25

Figura 13

Componente de manejo de estrés



Nota: Datos obtenidos al utilizar el SPSS V25

En la tabla 21 y la figura 13 sobre el componente de manejo de estrés. Los resultados indican que 28 (personal administrativo) que representa el 35.9% del total de los encuestados afirman a veces, 17 (personal administrativo) que representa el 21.8% nunca y 17 (personal administrativo) que representa el 21.8% a veces, esto evidencia que la mayor parte del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas tiene problemas en el manejo de estrés por los diversos factores que se suscitan.

Tabla 22

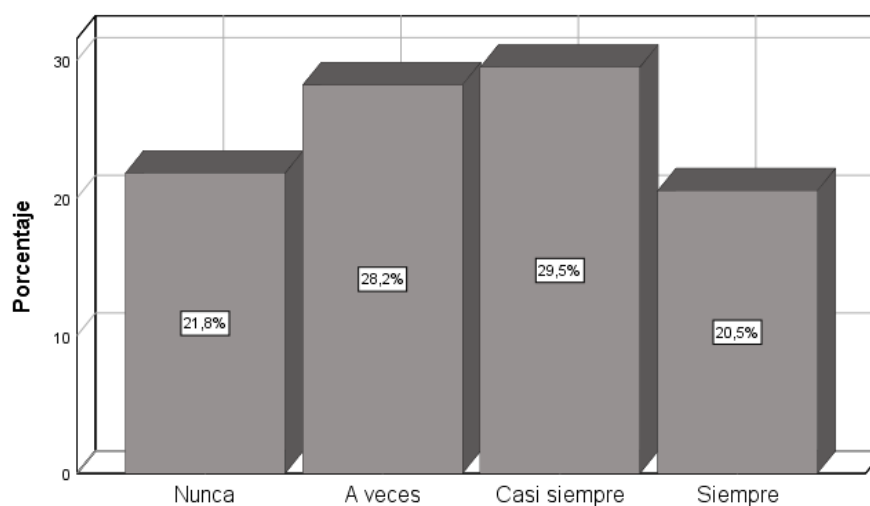
Resultado de frecuencia de la dimensión componente de estado de ánimo general

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	17	21,8	21,8	21,8
A veces	22	28,2	28,2	50,0
Válido Casi siempre	23	29,5	29,5	79,5
Siempre	16	20,5	20,5	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos al utilizar el SPSS V25

Figura 14

Componente de estado de ánimo general



Componente estado de ánimo general (agrupado)

Nota: Datos obtenidos al utilizar el SPSS V25

En la tabla 22 y la figura 14 sobre componente de estado de ánimo general. El resultado muestra que 23 (personal administrativo) que representa el 29.5% afirman casi siempre, 22 (personal administrativo) que representa el 28.2% a veces, esto evidencia que un gran porcentaje del personal administrativo del Hospital sub Regional de Andahuaylas poseen la habilidad para crear momentos positivos, automotivarse y adquirir compromisos, mientras una parte significativa no tiene buen manejo de componente de estado de ánimo general.

Tabla 23

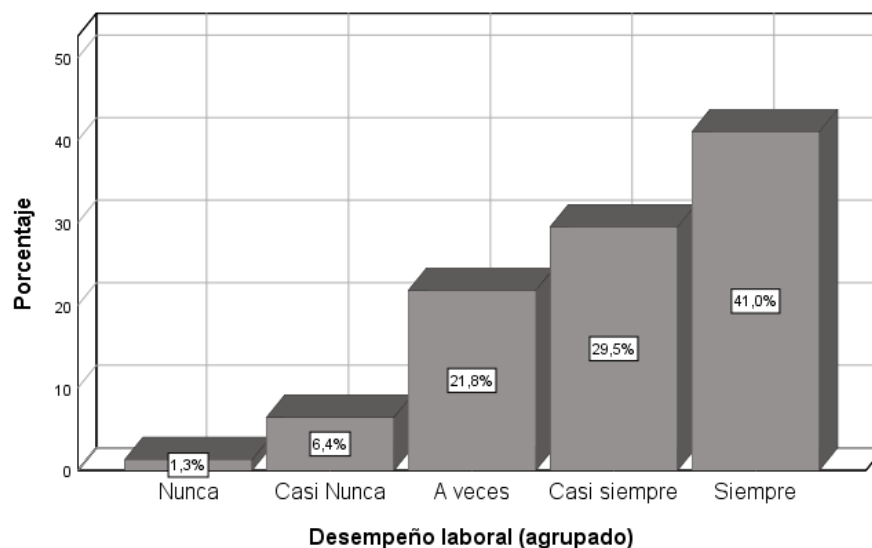
Resultado de frecuencia de la variable desempeño Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,3	1,3
	Casi Nunca	5	6,4	7,7
	A veces	17	21,8	29,5
	Casi siempre	23	29,5	59,0
	Siempre	32	41,0	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos al utilizar el SPSS V25

Figura 15

Desempeño Laboral

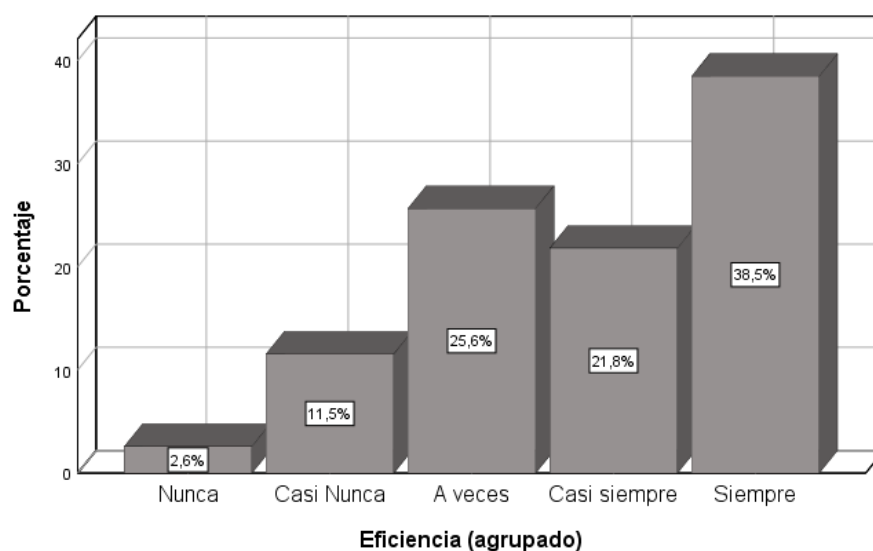


Nota: Datos obtenidos al utilizar el SPSS V25

En la tabla 23 y la figura 15 sobre el desempeño laboral. El resultado indica que 32 (personal administrativo) que representa el 41.0% del total de afirman siempre, 23 (personal administrativo) que representa el 29.5% casi siempre, esto evidencia que el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital sub Regional de Andahuaylas en mayor proporción se da de manera adecuada y se cumplen los objetivos propuestos.

Tabla 24*Resultado de frecuencia de la dimensión eficiencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2,6	2,6	2,6
	Casi Nunca	9	11,5	11,5	14,1
	A veces	20	25,6	25,6	39,7
	Casi siempre	17	21,8	21,8	61,5
	Siempre	30	38,5	38,5	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos al utilizar el SPSS V25**Figura 16***Eficiencia**Nota:* Datos obtenidos al utilizar el SPSS V25

En la tabla 24 y la figura 16 sobre la eficiencia. El resultado indica que 30 (personal administrativo) que representa el 38.5% afirman siempre, 20 (personal administrativo) que representa el 25.6% a veces, esto evidencia que la mayor parte del personal administrativo del Hospital sub Regional de Andahuaylas realizan su labor de manera eficiente, optimizando los recursos disponibles y materiales de manera adecuada, sin embargo otra proporción de personal administrativa realiza labor de manera regular por los diferentes factores que se presenta.

Tabla 25

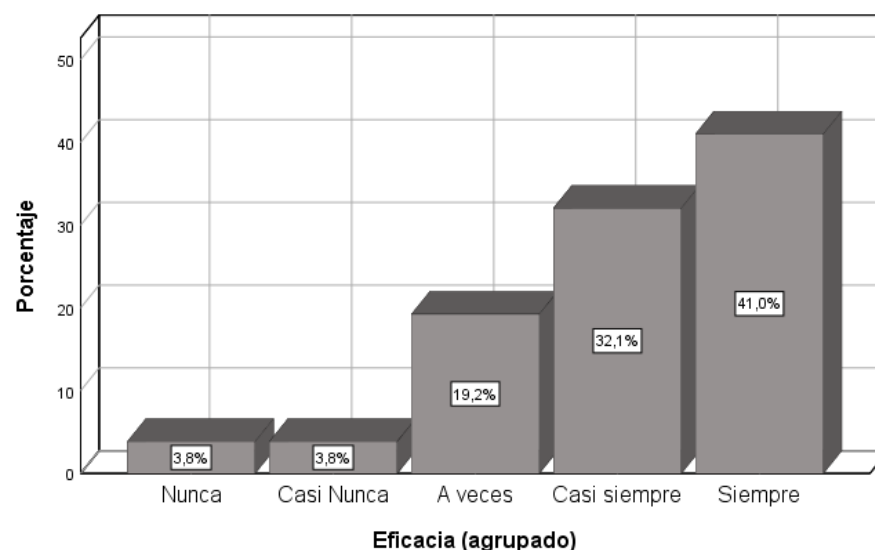
Resultado de frecuencia de la dimensión eficacia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	3,8	3,8
	Casi Nunca	3	3,8	7,7
	A veces	15	19,2	26,9
	Casi siempre	25	32,1	32,1
	Siempre	32	41,0	100,0
	Total	78	100,0	100,0

Nota: Datos obtenidos al utilizar el SPSS V25

Figura 17

Eficacia



Nota: Datos obtenidos al utilizar el SPSS V25

En la tabla 25 y la figura 17 sobre la eficacia. El resultado indica que 32 (personal administrativo) que representa el 41.0% afirman siempre, 25 (personal administrativo) que representa el 32.1% casi siempre, esto evidencia que en mayor proporción el personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas cumplen sus deberes y ocupaciones utilizando adecuadamente los recursos asignados.

Tabla 26

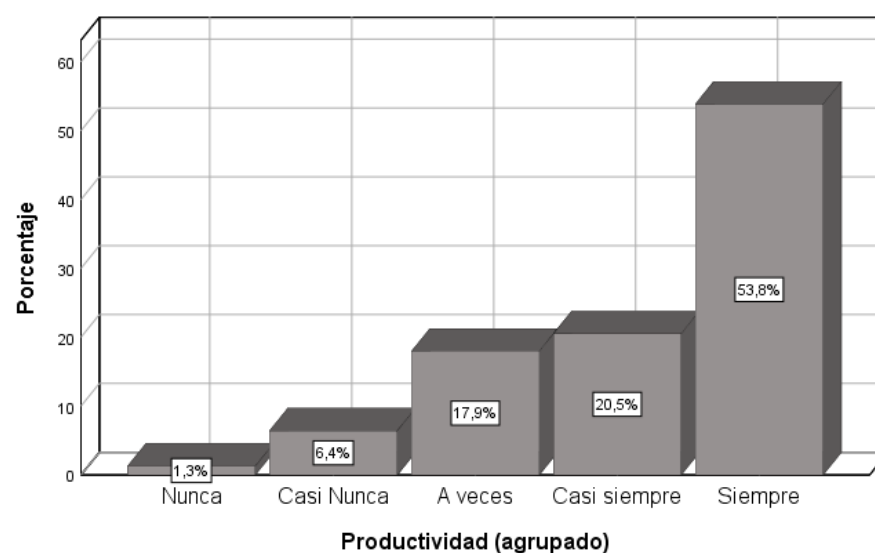
Resultado de frecuencia de la dimensión productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,3	1,3	1,3
	Casi Nunca	5	6,4	6,4	7,7
	A veces	14	17,9	17,9	25,6
	Casi siempre	16	20,5	20,5	46,2
	Siempre	42	53,8	53,8	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos al utilizar el SPSS V25

Figura 18

Productividad



Nota: Datos obtenidos al utilizar el SPSS V25

En la tabla 26 y la figura 18 sobre la productividad. El resultado indica que 42 (personal administrativo) que representa el 53.8% afirman siempre, 16 (personal administrativo) que representa el 20.5% casi siempre, esto evidencia la mayor proporción del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas cumplen con su labor y mantienen una buena productividad.

4.2. Contrastación estadística de hipótesis

4.2.1. Contrastación de hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.

H_a: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.

Tabla 27

Correlación entre inteligencia emocional y desempeño laboral

		Inteligencia emocional (agrupado)	Desempeño laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Inteligencia emocional (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 78
	Desempeño laboral (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,461** . 78

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

Nota: Datos obtenidos al utilizar el SPSS V25

De acuerdo a la tabla 27, se muestra el resultado de coeficiente de correlación de Rho Spearman ($r= 0,461^{**}$, $p= 0,000 < 0,05$), con ello se rechaza la hipótesis nula y se confirma a un nivel de 99% de confianza que la inteligencia emocional se relaciona de manera moderada y significativa con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. Es decir, si existe un buen manejo de inteligencia emocional, aumenta el desempeño laboral o viceversa.

4.2.2. Contrastación de hipótesis específicas

Contrastación de hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre el componente intrapersonal y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.

H_a: Existe relación significativa entre el componente intrapersonal y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.

Tabla 28

Correlación entre componente intrapersonal y desempeño laboral

			Componente intrapersonal (agrupado)	Desempeño laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Componente intrapersonal (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,470**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
	Desempeño laboral (agrupado)	Coeficiente de correlación	,470**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

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

Nota: Datos obtenidos al utilizar el SPSS V25

De acuerdo a la tabla 28, se observa que el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de ($r = 0,470^{**}$, $p = 0,000 < 0,05$), donde se determina que se rechaza la hipótesis nula y se confirma a un nivel de 99% de confianza, que el componente intrapersonal se relaciona de manera positiva moderada y significativa con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre el componente interpersonal y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.

H_a: existe relación significativa entre el componente interpersonal y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.

Tabla 29

Correlación entre componente interpersonal y desempeño laboral

			Componente interpersonal (agrupado)	Desempeño laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Componente interpersonal (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,336**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	78	78
	Desempeño laboral (agrupado)	Coeficiente de correlación	,336**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	78	78

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

Nota: Datos obtenidos al utilizar el SPSS V25

En la tabla 29, se muestra el valor de coeficiente de correlación de Rho Spearman ($r = 0,336^{**}$, $p = 0,003 < 0,05$), el cual indica que se rechaza la hipótesis nula y se confirma a un nivel de 99% de confianza, que el componente interpersonal se relaciona de manera positiva baja y significativa con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.

Contrastación Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre el componente de adaptabilidad y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.

H_a: Existe relación significativa entre el componente de adaptabilidad y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020

Tabla 30*Correlación entre componente de adaptabilidad y desempeño laboral*

		Componente de adaptabilidad (agrupado)	Desempeño laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Componente de adaptabilidad (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .,299**
		N	. 78
	Desempeño laboral (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,299** .008
		N	78 78

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

Nota: Datos obtenidos al utilizar el SPSS V25

En la tabla 30, se muestra el valor de coeficiente de correlación de Rho Spearman ($r= 0,299^{**}$, $p= 0,008 < 0,05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se confirma un nivel de 99% de confianza, que el componente de adaptabilidad se relaciona de manera positiva baja y significativa con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.

Contrastación Hipótesis específica 4

H_0 : No existe relación significativa entre el componente de manejo de estrés y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas,2020.

H_a : Existe relación significativa entre el componente de estrés y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas,2020.

Tabla 31*Correlación entre componente de manejo de estrés y desempeño laboral*

			Componente de manejo de estrés (agrupado)	Desempeño laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Componente de manejo de estrés (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,295**
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	78	78
	Desempeño laboral (agrupado)	Coefficiente de correlación	,295**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	78	78

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

Nota: Datos obtenidos al utilizar el SPSS V25

En la tabla 31, se muestra el valor obtenido a través de coeficiente de correlación de Rho Spearman ($r= 0.295^{**}$, $p=0,009 < 0,05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se confirma a un nivel de 99% de confianza, que el componente de manejo de estrés se relaciona de manera positiva baja y moderada con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.

Contrastación Hipótesis específica 5

H_0 : No existe relación significativa entre el componente del estado de ánimo general y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.

H_a : Existe relación significativa entre el componente de estado de ánimo general y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.

Tabla 32**Correlación entre componente estado de ánimo general y desempeño laboral**

		Componente estado de ánimo general (agrupado)	Desempeño laboral (agrupado)
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,494**
	Componente estado de ánimo general (agrupado)	N	78
		Coeficiente de correlación	,494**
		Sig. (bilateral)	1,000
	Desempeño laboral (agrupado)	N	78

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

Nota: Datos obtenidos al utilizar el SPSS V25

De acuerdo a la tabla 32, se muestra el valor obtenido del coeficiente de correlación de Rho Spearman ($r = 0,494^{**}$, $p = 0,000 < 0,05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma a un nivel de confianza de 99%, que el componente de estado de ánimo general se relaciona de manera positiva moderada y significativa con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2020.

CAPÍTULO V DISCUSIÓN

Esta investigación tuvo como propósito determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.

Con los resultados obtenidos luego de haber analizado con el programa SPSS V25, se procederá a realizar la discusión en referencia a los antecedentes, marco teórico conforme al problema planteado, objetivos e hipótesis.

Primero. Respecto al objetivo general: determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. Se obtiene un coeficiente de correlación de Rho Spearman ($r= 0,461^{**}$, $p= 0,000 < 0,05$) donde se rechaza la hipótesis nula y se afirma a un nivel de confianza de 99%, que la inteligencia emocional se relaciona de manera moderada y significativa con el desempeño laboral. Es decir, si existe un buen manejo de inteligencia emocional, aumenta el desempeño laboral o viceversa.

Dicho resultado es concordante con la investigación de Yabar (2016) investigación que se denomina “*niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro Red la Molina - Cieneguilla*”, existe una relación superior que como resultado tiene un coeficiente de correlación de $Rho=0,745$ correlación alta entre la inteligencia emocional y desempeño laboral.

Por otra parte, se relaciona con la investigación realizada por Herrera (2016) que lleva por título “*La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de san Martín, Región san Martín, 2016*”, concluye que si existe una relación directa significativa ($r=0,729$; $p<0,00$) entre la inteligencia emocional y desempeño laboral. De la misma manera en la investigación de Bayona (2018) titulada “*relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de una institución Castrense del Perú, 2018*”. Concluye que existe relación estadísticamente significativa y positiva entre la inteligencia emocional y desempeño laboral.

En contraste con la teoría de Bar-On (2014), que sostiene que la inteligencia emocional es el conjunto de herramientas y comportamientos emocionales y sociales, que determinan cómo de bien percibimos, entendemos y controlamos nuestras emociones. Y todas estas competencias, herramientas y comportamientos nos ayudan a entender cómo

se sienten los demás y cómo relacionarnos con ellos, además de hacer frente a obligaciones, desafíos y presión diarios. A su vez Chiavenato (2009) sostiene que “el desempeño constituye la estrategia personal que escoge el individuo para alcanzar los objetivos”.

Por lo que, se afirma que la inteligencia emocional desarrollada en el personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020, tiene un grado de relación positiva moderada respecto al desempeño laboral.

Segundo. En referencia objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre el componente intrapersonal y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. Se obtiene un coeficiente de correlación de ($r=0,470^{**}$, $p=0,000<0,05$), que significa que existe una relación positiva moderada y significativa, es decir a mayor dominio de componente intrapersonal mayor es el desempeño laboral o viceversa.

Así en la investigación realizada por Yabar (2016) que se titula “*niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro Red la Molina - Cieneguilla*”, que como resultado tiene un coeficiente de correlación de $Rho = 0.695$ correlación positiva moderada entre componente intrapersonal y el desempeño laboral.

Por otro lado, concuerda con la investigación de Bayona (2018) titulada “*relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de una institución Castrense del Perú, 2018*”. Que concluye que existe relación estadísticamente significativa y positiva entre la inteligencia intrapersonal y el desempeño laboral.

En contraste con la teoría de Bar-On (2014) sostiene que el componente intrapersonal es aquella que consiste en la comprensión emocional de sí mismo, tener buen asertividad y autoconcepto. A la vez Gardner citado en Londoño (2008) considera “como el conjunto de capacidades que nos permiten formar un modelo preciso y verídico de nosotros mismos, así como la utilización de dicho modelo para desenvolvernos de manera eficiente en la vida” (p.29).

Por lo que, afirmamos que el manejo de componente intrapersonal desarrollada en el personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020; tiene un grado de relación positiva moderada respecto al desempeño laboral. Por consiguiente, se afirma que a mayor comprensión, autocontrol emocional de sí mismo influirá en mayor desempeño laboral.

Tercero. En referencia al objetivo específico 2: Determinar la relación que existe entre el componente interpersonal y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. Se obtiene el valor de coeficiente de correlación de Rho Spearman de ($r=0,336^{**}$, $p=0,003<0,05$), lo que significa que existe una relación positiva baja y significativa, es decir a mayor dominio de componente interpersonal mayor es el desempeño laboral o viceversa.

La misma que concuerda con el trabajo de investigación de Yabar (2016) que se titula "*niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro Red la Molina - Cieneguilla*", existe una relación superior que como resultado tiene un coeficiente de correlación de Rho = 0.695 correlación positiva moderada entre componente interpersonal y el desempeño laboral.

Asimismo, concuerda con la investigación realizada por Bayona (2018) titulada "*relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de una institución Castrense del Perú, 2018*", concluye que existe relación estadísticamente significativa y positiva entre la inteligencia interpersonal y el desempeño laboral.

En contraste con la teoría de Bar-On (2014) sostiene que el componente interpersonal es aquella área que reúne empatía, responsabilidad social y relación interpersonal. Así Londoño (2008), considera como "la capacidad de entender a otras personas, interactuar con ellas y establecer empatía. comprender que le sucede a otra persona en un determinado contexto y actuar de manera apropiada en relación con los estados de ánimo, las conductas y los deseos de esa persona, resultan de suma utilidad para comunicarnos efectivamente en nuestra vida diaria" (p.30).

Por lo que, afirmamos que el manejo de componente interpersonal desarrollada en el personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020; tiene un grado de relación positiva moderada respecto al desempeño laboral. Por consiguiente, se puede indicar que a mayor capacidad para entender a otras personas, interactuar y establecer empatía el desempeño laboral mejorará de manera considerable.

Cuarto. En referencia al objetivo específico 3: determinar la relación que existe entre el componente de adaptabilidad y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. Con el resultado se obtiene un coeficiente de correlación de ($r=0,299^{**}$, $p=0,008<0,005$), lo que indica que existe una correlación positiva baja, es decir a mayor dominio de componente de adaptabilidad mayor es el desempeño laboral o viceversa.

Lo que concuerda con Yabar (2016) que en su trabajo titulada "*niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro Red la Molina - Cieneguilla*", existe una relación superior que como resultado tiene un coeficiente de correlación de $Rho=0.685$ correlación positiva moderada entre componente de adaptabilidad y el desempeño laboral.

Asimismo, concuerda con la investigación de Bayona (2018) titulada "*relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de una institución Castrense del Perú, 2018*", concluye que existe relación estadísticamente significativa y positiva entre la adaptabilidad y el desempeño laboral.

En contraste con la teoría de Bar-On (2014) sostiene que el componente de adaptabilidad se enfoca en la regulación emocional, las habilidades que la conforman son: tolerancia al estrés y control de impulsos. Asimismo, tiene que ver con la gestión y control de las emociones de manera efectiva con el fin de hacer frente a las demandas cotidianas.

Por lo que, afirmamos que la adaptabilidad desarrollada en el personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020; tiene un grado de relación positiva baja respecto al desempeño laboral. Por consiguiente, se puede indicar que a mayor nivel de adaptabilidad frente a los nuevos cambios permite mejorar el desempeño laboral.

Quinto. En relación al objetivo específico 4: Determinar la relación que existe entre el componente de manejo de estrés y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. Se obtiene un coeficiente de correlación de ($r=0,295^{**}$; $p=0,009<0,005$), lo que significa que existe una correlación positiva baja y significativa, es decir a mayor control del estrés mayor será el desempeño laboral o viceversa.

Dicho resultado guarda relación con la investigación de Yabar (2016) investigación que lleva por título "*niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro Red la Molina - Cieneguilla*", existe una relación superior que como resultado tiene un coeficiente de correlación de $Rho = 0,645$ correlación positiva moderada entre manejo de estrés y el desempeño laboral.

De la misma manera la investigación de Bayona (2018) titulada "*relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de una institución Castrense del Perú, 2018*", concluye que existe relación estadísticamente significativa y positiva entre el manejo de estrés y el desempeño laboral.

En contraste con la teoría de Bar-On (2014) sostiene que el componente de manejo de estrés se enfoca en la tolerancia al estrés (*habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes y fuertes emociones sin desmoronarse, enfrentando activa y positivamente al estrés*) y el control de los impulsos (*habilidad para resistir y postergar un impulso o tentaciones para actuar y controlar nuestras emociones*).

Por lo que, afirmamos que el manejo de estrés en el personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2020; tiene un grado de relación positiva baja respecto al desempeño laboral. Por consiguiente, se puede indicar que a mayor nivel de soportar eventos adversos, situaciones estresantes y controlar las emociones permite que el personal administrativo este en buenas condiciones para laborar por ende mejora su desempeño laboral.

Sexto: Respecto al objetivo específico 5: Determinar la relación que existe entre el componente de estado de ánimo general y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. Con el resultado se obtiene el valor de coeficiente de correlación de Rho Spearman ($r=0,494^{**}$, $p=0,000<0,05$), lo cual indica que existe una correlación positiva moderada y significativa, es decir a mayor estado de ánimo general mayor es el desempeño laboral o viceversa.

Así en la investigación realizada por Yabar (2016) que se titula "*niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro Red la Molina - Cieneguilla*", que como resultado tiene el valor de coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,720 correlación positiva alta entre componente intrapersonal y el desempeño laboral.

Por otro lado, concuerda con la investigación de Bayona (2018) titulada "*relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de una institución Castrense del Perú, 2018*", concluye que existe relación estadísticamente significativa y positiva entre estado de ánimo en general y el desempeño laboral.

En contraste con la teoría de Bar-On (2014) sostiene que el componente de estado de ánimo general se relaciona con la motivación del individuo para manejarse en la vida, se integra de las habilidades: optimismo y felicidad.

Por lo que, afirmamos que el estado de ánimo general en el personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020; tiene un grado de relación positiva moderada respecto al desempeño laboral. Por consiguiente, se puede indicar que a mayor nivel de motivación y optimismo mejora el desempeño laboral.

CONCLUSIONES

1. Con relación al objetivo general, se determina que existe relación positiva moderada y significativa entre la inteligencia emocional y desempeño laboral del personal administrativo del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. Donde se obtiene como resultado el coeficiente de correlación de Rho Spearman ($r= 0,461^{**}$, $p=0,000 < 0,05$). Lo que indica que a mayor nivel de inteligencia emocional presenten el personal administrativo del hospital, mayo nivel de desempeño laboral demostraran, vale decir, si uno de ellos crece o viceversa la otra tiene el mismo comportamiento.
2. Con respecto al objetivo específico primero, se determina que existe una relación positiva moderada y significativa entre el componente intrapersonal y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. Dado que el valor obtenido a través del coeficiente de correlación de Rho Spearman es de ($r= 0,470^{**}$, $p= 0,000 < 0,05$). Lo que indica que a mayor dominio de componente intrapersonal mayor es el desempeño laboral o viceversa.
3. Con respecto al objetivo específico segundo, se determina que existe una relación positiva moderada y significativa entre el componente interpersonal y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. Donde el valor obtenido a través de coeficiente de correlación de Rho Spearman es de ($r=0,336^{**}$, $p=0,000<0,05$). Lo cual indica que a mayor dominio de componente interpersonal mayor será el desempeño laboral o viceversa.
4. Con respecto al objetivo específico tercero, se determina que existe una relación positiva baja y significativa entre el componente de adaptabilidad y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. El resultado demuestra que el valor obtenido con el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de ($r= 0,299^{**}$, $p=0,00 < 0,05$). Lo cual indica que a mayor dominio de componente de adaptabilidad mayor es el desempeño laboral o viceversa.
5. Con respecto al objetivo específico cuarto, se determina que existe una relación positiva baja y significativa entre el componente de manejo de estrés y el

desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. Dado que el resultado indica que el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de ($r= 0,295^{**}$, $p= 0,009 < 0,05$). Lo cual indica que a mayor dominio de componente de manejo de estrés mayor es el desempeño laboral o viceversa.

6. Con relación al objetivo específico quinto, se determina que existe una relación positiva moderada y significativa entre el componente de estado de ánimo general y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. El resultado indica a través de coeficiente de correlación de Rho Spearman es de ($r= 0,494^{**}$, $p=0,000 < 0,05$). Lo cual indica que a mayor dominio de componente de adaptabilidad mayor es el desempeño laboral o viceversa.

RECOMENDACIONES

1. En referencia al objetivo general, se recomienda a los funcionarios del Hospital Sub Regional de Andahuaylas mejorar la inteligencia emocional del personal administrativo; a través de capacitación, cursos y/o talleres, con la finalidad de aumentar los niveles de conocimiento respecto al manejo emocional, por ser un factor fundamental para el desarrollo personal y laboral.
2. En referencia al objetivo específico primero, se recomienda fortalecer las relaciones interpersonales de los trabajadores, mediante la autoconfianza, asertividad, autocontrol emocional y autorrealización; para desarrollar cambios a nivel psicológicos y conductuales, asimismo se debe realizar talleres en temas mencionados para lograr el autocontrol de uno mismo.
3. En referencia al objetivo específico segundo, se recomienda fomentar las relaciones interpersonales de los trabajadores, a través de círculos de trabajo y/o talleres que permitan interactuar, establecer empatía y responsabilidad social. A la vez se debe realizar el trabajo en equipo para contribuir que los trabajadores mantengan una actitud optima y potenciar la habilidad de relacionarse con los demás, para lograr mayor nivel de desempeño laboral.
4. En referencia al objetivo específico tercero, se recomienda diseñar programas que proporcionen mayores retos y competencias entre trabajadores para que se esfuercen en adaptarse a los cambios y desafíos, de esa manera lograr un eficiente y eficaz desempeño laboral.
5. En referencia al objetivo específico cuarto, se recomienda realizar talleres, videoconferencias, capacitación por un profesional (psicólogo) que brinde técnicas y estrategias que permita ampliar el conocimiento y mejora de habilidades en manejo y tolerancias al estrés, control de los impulsos y toma de decisiones. Asimismo, fomentar un comportamiento asertivo, relaciones interpersonales y compañerismo.
6. En referencia al objetivo específico quinto, se recomienda que los funcionarios del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, tener mayor énfasis en sus recursos humanos, pues a través de ello se cumplen las metas y objetivos propuestos. Por lo tanto, se debe de realizar una inversión en plan de capacitación de acuerdo al

área que labora, con la finalidad de mejorar la productividad. Con ello, lograr que cada personal esté identificado con la institución de manera optimista y satisfecho. Asimismo, se debe mantener una buena salud mental para para un desempeño óptimo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, D. M., & De Ávila, H. H. (2018). *Inteligencia emocional y engagement (involucramiento) en el trabajo en servidores públicos con mandos medios*. Tesis de Grado, Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de <https://repositorio.unam.mx/contenidos/306538>
- Alles, M. A. (2005). *Desempeño por competencias: Evaluación de 360°*. Granica.
- Arapa, C. Y. (2018). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal en la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Tambobamba. Apurímac*. Tesis de Grado, Universidad Nacional José María Arguedas. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/329>
- Arias, G. F. (2016). *El proyecto de investigación (6.ª ed.)*. Episteme.
- Arnold, J., Randall, R., & Cols. (2012). *Psicología del Trabajo (5.ª ed.)*. Perason Educación
- Bar-On, R. (2014). Entrevista al Dr. Reuven Bar-On experto en Inteligencia Emocional. (L. Molina, Entrevistador) Obtenido de <https://www.lauracoaching.com/entrevista-al-dr-reuven-bar-on-experto-en-inteligencia-emocional/>
- Bayona, M. E. (2018). *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de una institución castrense del Perú, 2018*. Tesis de Grado, Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3902>
- Bernal, T. C. (2010). *Metodología de Investigación (3.ª ed.)*. Pearson Educación.
- Carrasco, D. S. (2007). *Metodología de Investigación Científica (1.ª ed.)*. San Marcos.
- Carrión, L. S. (2001). *Inteligencia Emocional con PNL*. EDAF S.A.
- Carro, P. R., & González, G. D. (2012). *Productividad y Competitividad*. Obtenido de <http://nulan.mdp.edu.ar/1607/>
- Castañeda, M., Cabrera, A., Navarro, Y., & Vries, W. (2010). *Procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando SPSS*. Editora Universitaria da PUCRS.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano (4.ª ed.)*. McGraw Hill Interamericana.
- Dubrin, A. J. (2008). *Relaciones Humanas. Comportamiento humano en el trabajo (9.ª ed.)*. PEARSON EDUCACIÓN.

- Flórez, G. J. (2008). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Bup Cendi.
- Fragoso, L. R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 110-125.
- Goleman, D. (1998). *La inteligencia emocional en la empresa*. Ediciones B, Argentina.
- Gómez, M. L., Balkin, D. B., & Cardy, R. L. (2008). *Gestión de Recursos Humanos (5.ª ed.)*. Pearson Educación.
- Guardiola, A. M. (2014). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del Norte de México*. Tesis de Maestría, Universidad de Morelia. Obtenido de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/handle/20.500.11972/105>
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional (12.ª ed.)*. Cengage Learning.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la Investigación (6.ª ed.)*. Mc Graw Hill Interamericana.
- Herrera, F. G. (2016). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de san Martín, Región san Martín, 2016*. Tesis de Grado, Universidad Peruana Unión. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/400>
- Hospital Sub Regional de Andahuaylas. (17 de Noviembre de 2021). Obtenido de <https://www.hospitalandahuaylas.gob.pe/>
- Humberto, G. P. (2010). *Calidad Total y Productividad*. McGraw Hill Educación.
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2006). *Comportamiento Organizacional (7.ª ed.)*. McGraw Hill Interamericana.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Elementos de administración, un enfoque internacional y de innovación (8.ª ed.)*. McGraw Hill Interamericana.
- Londoño, M. C. (2008). *Como sobrevivir al cambio: Inteligencia emocional y social en la empresa*. Fundación Confemetal.
- Louffat, E. (2011). *Administración de potencial humano (1.ª ed.)*. Cengage Learning.

- Martínez, R. A., & Campos, F. W. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-95322015000300004
- Mondy, R. (2010). *Administración de Recursos Humanos (11.ª ed.)*. Pearson Educación.
- Morris, C. G., & Maisto, A. A. (2005). *Intruducción a la Psicología (12.ª ed.)*. PEARSON EDUCACIÓN .
- Ospina, O. K. (2018). *La inteligencia emocional y el comportamiento organizacional en los servidores públicos del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro en la provincia de Tungurahua* . Tesis de Grado, Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28607>
- Palací, D. J. (2005). *Psicología de la Organización* . Pearson Educación .
- Palella, S. S., & Martins, P. F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Prokopenko, J. (1989). *La gestión de la Productividad*. Obtenido de https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=productividad&btnG=
- Robbins, E. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional (13.ª ed.)*. Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Administración (12.ª ed.)*. Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional (15.ª ed.)*. Pearson Educación.
- Rojas, J. V. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Suca, C. S. (2018). *Inteligencia emocional y relaciones interpersonales laborales de los docentes en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas – Apurímac, 2018*. Tesis de Grado, Universidad Nacional José María Arguedas. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/408>
- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Red de Revistas Científicas*

de América Latina y el Caribe, 129-160. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147118178005>

Vargas, C. J. (2018). *Desempeño laboral y su relación con la calidad de servicio del personal administrativo en la UGEL de Andahuaylas, Apurímac – 2018*. Tesis de Grado, Universidad Nacional José María Arguedas. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/443>

Villamizar, G., & Donoso, R. (2013). *Definiciones y teorías sobre inteligencia. Revisión histórica*. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/1815497544?accountid=43847>

Yabar, B. K. (2016). *Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la Micro Red La Molina - Cieneguilla*. Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres. Obtenido de <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/2593>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia de la investigación

Título: Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	OBJETIVOS	VARIABLES Y DIMENSIONES
<p>PROBLEMAS GENERAL: ¿Cuál es la relación que existe entre la Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es relación que existe entre el componente intrapersonal y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020? - ¿Cuál relación que existe entre el componente interpersonal y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020? - ¿Cuál es la relación que existe entre el componente de adaptabilidad y 	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre la Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la relación que existe entre el componente intrapersonal y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. - Determinar la relación que existe entre el componente interpersonal y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. - Determinar la relación que existe entre el componente de adaptabilidad y 	<p>HIPÓTESIS GENERAL: Existe relación entre la Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe relación entre el componente intrapersonal y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. - Existe relación entre el componente interpersonal y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. - Existe relación entre el componente de adaptabilidad y desempeño laboral del personal administrativo 	<p>VARIABLE 1: Inteligencia Emocional</p> <p>Dimensiones:</p> <p>D1: Componente Intrapersonal</p> <p>D2: Componente Interpersonal</p> <p>D3: Componente de Adaptabilidad</p> <p>D4: Componente de Manejo de estrés</p> <p>D5: Componente de Estado de ánimo General</p>

<p>desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020?</p> <p>- ¿Cuál es la relación que existe entre el componente de manejo de estrés y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020?</p> <p>- ¿Cuál relación que existe entre el componente de estado de ánimo general y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020?</p>	<p>desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.</p> <p>- Determinar la relación que existe entre el componente de manejo de estrés y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.</p> <p>- Determinar la relación que existe entre el componente de estado de ánimo general y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.</p>	<p>del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.</p> <p>- Existe relación entre el componente de manejo de estrés y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.</p> <p>- Existe relación entre el componente de estado de ánimo general y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.</p>	<p>VARIABLE 2: Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones: D1: Eficiencia D2: Eficacia D3. Productividad</p>
MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<p>MÉTODO: Deductivo. ENFOQUE: Cuantitativo. DISEÑO: No Experimental – retrospectiva - transversal. NIVEL: Descriptivo correlacional.</p>	<p>POBLACIÓN: N= 86 trabajadores (personal administrativo) MUESTRA: n = 78 trabajadores (personal administrativo)</p>	<p>TÉCNICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Observación - Encuesta <p>INSTRUMENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario <p>TRATAMIENTO ESTADÍSTICO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft Excel 2019 - Programa SPSS Versión 25 	

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Título: Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable 1: Inteligencia Emocional	La inteligencia emocional es un conjunto de competencias, herramientas y comportamientos emocionales y sociales, que determinan cómo de bien percibimos, entendemos y controlamos nuestras emociones. Y todas estas competencias, herramientas y comportamientos nos ayudan a entender cómo se sienten los demás y cómo relacionarnos con ellos, además de hacer frente a obligaciones, desafíos y presión diarias, Bar-On (2014).	Es el conjunto de habilidades que permiten entender las emociones y el sentimiento que estas generan, para tomar actitudes positivas frente a los problemas.	D1. Componente intrapersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento emocional de sí mismo • Asertividad • Autorrealización • autoconcepto • Independencia
			D2. Componente interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Responsabilidad social • Relaciones interpersonales
			D3. Componentes de adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Prueba de la realidad • Flexibilidad • Solución de problemas
			D4. Componente de manejo de estrés	<ul style="list-style-type: none"> • Tolerancia al estrés • Control de impulsos
			D5. Componentes de estado de ánimo general	<ul style="list-style-type: none"> • Optimismo • Felicidad
Variable 2: Desempeño laboral	El desempeño constituye la estrategia personal que escoge el individuo para alcanzar los objetivos de la organización, Chiavenato (2009).	El desempeño son conjunto de conductas relevantes para los objetivos de la organización en la que se trabaja	D1. Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad para solucionar problemas. • Nivel de conocimiento • Grado de responsabilidad del personal • Nivel de adaptabilidad del trabajador
			D2. Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de calidad de trabajo • Establecimiento de metas • Cumplimiento de objetivos • Conocimiento dentro del puesto de trabajo.
			D3. Productividad	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Retroalimentación • Compromiso

Anexo 3. Matriz del instrumento de recojo de datos

Título: Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	Peso %	N° DE ITEMS	ITEMS O PREGUNTAS	ESCALA VALOR
V1. Inteligencia emocional	Dimensión 1. Componente intrapersonal	1.1. Conocimiento emocional de sí mismo	19.23 %	5	1. ¿Ud. reconoce sus emociones y las que origina en su trabajo?	- Siempre (5) - Casi siempre (4) - A veces (3) - Casi nunca (2)
		1.2. Asertividad			2. ¿Ud. es capaz de expresar abiertamente sus sentimientos y pensamientos con mucho respeto hacia los demás en su trabajo?	
		1.3. Autoconcepto			3. ¿Se respeta y se acepta personal y profesionalmente en su trabajo?	
		1.4. Autorrealización			4. ¿Ud. desarrolla aquellas habilidades que contribuyen en su trabajo?	
		1.5. Independencia			5. ¿En su trabajo tiene confianza y toma sus decisiones con cierta autonomía?	
	Dimensión 2. componente interpersonal	2.1. Empatía	11.54 %	3	6. ¿Es capaz de comprender los sentimientos de sus compañeros de trabajo?	- Nunca (1)
		2.2. Responsabilidad social			7. ¿Ud. es colaborador (a) y cooperador (a) con sus compañeros (as) de trabajo en situaciones difíciles?	

		2.3. Relaciones interpersonales			8. ¿Ud. es sociable y mantiene buenas relaciones con sus compañeros (as) de trabajo?	
	Dimensión 3. Componente de adaptabilidad	3.1. Prueba de la realidad	11.54 %	3	9. ¿Ud. es consciente de los cambios que suceden en su centro de trabajo?	
		3.2. Flexibilidad			10. ¿Le resulta fácil adaptarse y cambiar de actitud frente a nuevas formas de trabajo?	
		3.3. Solución de problemas			11. ¿Para resolver una situación problemática, analizas todas las posibilidades existentes y escoges la mejor opción?	
	Dimensión 4. Componente de manejo de estrés	4.1. Tolerancia al estrés	7.69 %	2	12. ¿Ud. mantiene una actitud positiva ante las tensiones en su centro de trabajo?	
		4.2. Control de impulsos			13. ¿Ud. es capaz de controlar sus impulsos ante las situaciones adversas en su centro de trabajo?	
	Dimensión 5. Componente de estado de ánimo general	5.1. Optimismo	7.69 %	2	14. ¿Ud. es optimista a pesar de las circunstancias adversas en su centro de trabajo?	
		5.2. Felicidad			15. ¿Ud. se siente satisfecho y disfruta de su trabajo?	
V2.	Dimensión 1. Eficiencia	1.1. Habilidad para solucionar problemas	15.38 %	4	16. ¿Ud. brinda solución a problemas de forma acertada en su centro de trabajo?	- Siempre (5) - Casi siempre

Desempeño laboral		1.2. Nivel de conocimiento			17. ¿Ud. cuenta con los conocimientos necesarios para prestar sus servicios en su labor que desempeña?	(4) - A veces (3) - Casi nunca (2) - Nunca (1)
		1.3. Grado de responsabilidad del personal			18. ¿Cree Ud. que realiza su trabajo con responsabilidad?	
		1.4. Nivel de adaptabilidad del trabajador			19. ¿Ud. se adapta fácilmente a los cambios internos que se realiza en la institución?	
	Dimensión 2. Eficacia	2.1. Percepción del nivel de calidad de trabajo	15.38 %	4	20. ¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad y eficacia?	
		2.2. Establecimiento de metas			21. ¿Ud. cree que en su área se establecen metas adecuadas para cumplir los objetivos institucionales?	
		2.3. Cumplimiento de objetivos			22. ¿Ud. cumple con los objetivos de su área y a nivel institucional?	
		2.4. Conocimiento dentro del puesto de trabajo.			23. ¿Ud. conoce sus funciones a desarrollar en el puesto que labora?	
	Dimensión 3. Productividad	3.1. Responsabilidad	11.54 %	3	24. ¿Ud. cumple con los horarios de trabajo de la institución?	
		3.2. Retroalimentación			25. ¿Ud. dedica tiempo para analizar el avance de su trabajo en la institución?	
		3.3. Compromiso			26. ¿Ud. trabaja en equipo para cumplir los objetivos de la institución?	

Anexo 4. Ficha de validación por criterio de jueces o experto



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I.-DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020".

II.-DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: Olinda Suaña Díaz

Grado Académico: Magíster Scientiae en Gestión de Programas Sociales

Fecha: 17/08/2021

III.-OBSERVACIONES EN CUANTO A:

FORMA: (Ortografía, coherencia, redacción)

.....
.....

ESTRUCTURA (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

.....
.....

CONTENIDO (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

.....
.....

IV.-VALIDACIÓN:

Luego de observado el instrumento **Procede** **no Procede** para su aplicación

.....

UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
M.Sc. Olinda Suaña Díaz
DOCENTE - DAEM

Sello y Firma del Evaluador

DNI:40101679

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Sandy Guillén Cuba

Grado Académico: Magíster

Fecha: 02.../08.../2021

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

La presentación del instrumento es adecuado en su forma.

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

El instrumento refleja coherencia entre la dimensión, indicadores e ítems.

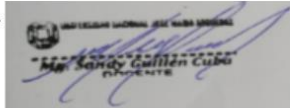
CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Adecuado.

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluar el instrumento **Procede** X **No Procede** para su aplicación.

Procede para su aplicación



Sello y Firma del Evaluador
DNI: 46602276



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I.-DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

“Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020”.

II.-DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: Erika Loa Navarro

Grado Académico:...Magister en Gestión Pública

Fecha:.....17.../09.../.....2021.....

III.-OBSERVACIONES EN CUANTO A:

FORMA: (Ortografía, coherencia, redacción)

.....Excelente.....
.....

ESTRUCTURA (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

..... Excelente

CONTENIDO (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

.....Excelente.....
.....

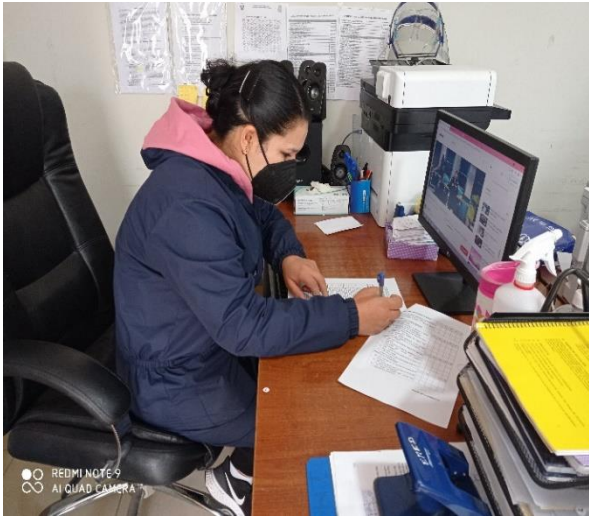
IV.-VALIDACIÓN:

Luego de observado el instrumento **Procede** **no Procede** para su aplicación

..... Excelente


.....
Mg. Erika Loa Navarro
DOCENTE
CLAD: N° 10240
DNI:...44170385.....

Anexo 5. Fotografías de la aplicación del instrumento de investigación



Encuesta al personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas

Anexo 6. Instrumento de recojo de datos

CUESTIONARIO

Estimado señor (a):

Le agradezco anticipadamente por su colaboración en esta investigación, sus respuestas serán utilizadas únicamente para el trabajo de investigación titulado: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS, 2020", por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial; ya que los resultados serán manejados solo para la investigación.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con "x" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

I. DATOS GENERALES

1.1. Genero

- a) Femenino ()
- b) Masculino ()

1.2. Edad

- a) Menos de 25 años ()
- b) De 26 a 35 años ()
- c) De 36 a 46 años ()
- d) De 46 años a más ()

1.3. Tiempo que labora en la institución

- a) Menos de un año ()
- b) De 1 a 4 años ()
- c) De 5 a 10 años ()
- d) De 11 a más años ()

1.4. Usted qué nivel de estudio ha alcanzado

- a) Primaria ()
- b) Secundaria ()
- c) Instituto tecnológico ()
- d) Universidad ()

1.5. Condición laboral

- a) Funcionario ()
- b) Nombrado ()
- c) Contrato CAS ()
- d) Locación de servicio ()

Para evaluar las variables, marcar una “x” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

V1: INTELIGENCIA EMOCIONAL

N°	Ítems	Alternativa de respuestas				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Componente intrapersonal		1	2	3	4	5
1	¿Ud. reconoce sus emociones y las que origina en su trabajo?					
2	¿Ud. es capaz de expresar abiertamente sus sentimientos y pensamientos con mucho respeto hacia los demás en su trabajo?					
3	¿Se respeta y se acepta personal y profesionalmente en su trabajo?					
4	¿Ud. desarrolla aquellas habilidades que contribuyen en su trabajo?					
5	¿En su trabajo tiene confianza y toma sus decisiones con cierta autonomía?					
Dimensión: Componente interpersonal		1	2	3	4	5
6	¿Es capaz de comprender los sentimientos de sus compañeros (as) de trabajo?					
7	¿Ud. es colaborador (a) y cooperador (a) con sus compañeros (as) de trabajo en situaciones difíciles?					
8	¿Ud. es sociable y mantiene buenas relaciones con sus compañeros (as) de trabajo?					
Dimensión: Componente de adaptabilidad		1	2	3	4	5
9	¿Ud. es consciente de los cambios que suceden en su centro de trabajo?					
10	¿Le resulta fácil adaptarse y cambiar de actitud frente a nuevas formas de trabajo?					

11	¿Para resolver una situación problemática, analizas todas las posibilidades existentes y escoges la mejor opción?					
	Dimensión: Componente de manejo de estrés	1	2	3	4	5
12	¿Ud. mantiene una actitud positiva ante las tensiones en su centro de trabajo?					
13	¿Ud. es capaz de controlar sus impulsos ante las situaciones adversas en su centro de trabajo?					
	Dimensión: Componente estado de ánimo general	1	2	3	4	5
14	¿Ud. es optimista a pesar de las circunstancias adversas en su centro de trabajo?					
15	¿Ud. se siente satisfecho y disfruta de su trabajo?					

V2: DESEMPEÑO LABORAL

	Dimensión: Eficiencia	1	2	3	4	5
16	¿Ud. brinda solución a problemas de forma acertada en su centro de trabajo?					
17	¿Ud. cuenta con los conocimientos necesarios para prestar sus servicios en su labor que desempeña?					
18	¿Cree Ud. que realiza su trabajo con responsabilidad?					
19	¿Ud. se adapta fácilmente a los cambios internos que se realiza en la institución?					
	Dimensión: Eficacia	1	2	3	4	5
20	¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad y eficacia?					
21	¿Ud. cree que en su área se establecen metas adecuadas para cumplir los objetivos institucionales?					

22	¿Ud. cumple con los objetivos de su área y a nivel institucional?					
23	¿Ud. conoce sus funciones a desarrollar en el puesto que labora?					
	Dimensión: Productividad	1	2	3	4	5
24	¿Ud. cumple con los horarios de trabajo de la institución?					
25	¿Ud. dedica tiempo para analizar el avance de su trabajo en la institución?					
26	¿Ud. trabaja en equipo para cumplir los objetivos de la institución?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 7. Solicitud de autorización para la ejecución del instrumento de investigación



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

Andahuaylas, 10 de setiembre de 2021

CARTA N° 001-2021-UNAJMA-FCE-EPAE-Tesista/BVM.

Señor (a):

Mc. Anthony C. Torres Gutiérrez

Director Ejecutivo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas

Presente.

Asunto: Solicito autorización para realizar encuesta al personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas

De mi especial consideración:

Es grado dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y mediante el presente solicitar a su despacho, que se me brinde las facilidades para la aplicación de la encuesta presencial y virtual al personal administrativo, por motivos de estar realizando el trabajo de investigación titulado: "**Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020**". Habiendo elegido a su institución como objeto de estudio.

Cabe indicar que la encuesta presencial se realizará en cumplimiento estricto a las normas sanitarias.

Agradeciendo de antemano su consideración y acciones pertinentes a mi pedido, para lograr el propósito que pretendo conseguir.

Sin otro particular con la cordialidad de siempre me despido de usted

Atentamente,


77200927
Bladimir Vicente Maucaylle



Anexo 8. Autorización para la ejecución del instrumento de investigación



Gobierno Regional de Apurímac Hospital Sub Regional de Andahuaylas Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación



*Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres
Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia*

AUTORIZACION

Visto el expediente N° 4802 presentado el día 10/09/2021 a horas 09:12 am por la plataforma virtual del Hospital Sub regional de Andahuaylas Se autoriza a realizar la recolección de datos del Trabajo de investigación para la Obtención del Título profesional Lic. en administración:

- SR. BLADIMIR VICENTE MAUCAYLLE

Estudiante de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, con el Tema de Investigación: **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYAS ,2020”** .

Se expedí la presente autorización para poder realizar la recolección de Datos que contribuyan a la elaboración del presente trabajo de investigación

Atentamente.

Obst. Mario Guillermo Villena Ascue
Jefe Unidad de Investigación y Apoyo a la Docencia
Hospital Sub Regional Andahuaylas

Anexo 9. Relación de personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas



Gobierno Regional de Apurímac Hospital Sub Regional de Andahuaylas



A. RELACIÓN DE PERSONAL FUNCIONARIO DEL HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS

Nº	APELLIDOS Y NOMBRE	CODIGO DE CARGO	SERVICIO DONDE LABORA	MODALIDAD DE TRABAJO
01	TORRES GUTIERREZ ANTHONY CLIT	0142-DIRECTOR DE HOSPITAL II	DIRECTOR EJECUTIVO	PRESENCIAL
02	OROSCO RODRIGUEZ HEYDI ALISON	0170-SUB-DIRECTOR	SUB DIRECTORA EJECUTIVA	PRESENCIAL
03	LEON MOSCOSO CARLOS	2555-JEFE/A DE OFICINA	OFICINA DE ADMINISTRACIÓN	PRESENCIAL
04	MOLERO IBAÑEZ LUZ MARITZA	2555-JEFE/A DE OFICINA	OFICINA DE PLANEAMIENTO	PRESENCIAL
05	GOMEZ CASTILLO DAVID	0030-ASESORIA	OFICINA DE ASESORIA LEGAL	PRESENCIAL
06	TELLO OJEDA IVAN	2556-JEFE/A DE UNIDAD	UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS	PRESENCIAL
07	TORBISCO CARRASCO GABINO RAFAEL	2556-JEFE/A DE UNIDAD	UNIDAD DE PRESUPUESTO	PRESENCIAL
08	OVIEDO MELENDEZ LIBERATO	2556-JEFE/A DE UNIDAD	UNIDAD DE ECONOMIA	PRESENCIAL
09	ROMERO GUTIERREZ ALBERT	2556-JEFE/A DE UNIDAD	UNIDAD DE LOGISTICA	PRESENCIAL

B. RELACION DE PERSONAL NOMBRADO Y CONTRATADO BAJO RÉGIMEN DEL DL. 276 DEL HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS

Nº	APELLIDOS Y NOMBRE	CODIGO DE CARGO	SERVICIO DONDE LABORA	MODALIDAD DE TRABAJO
01	ALARCON OROSCO GLADYS	0741-ASIST. ADMINIST. I	UNIDAD DE ECONOMIA	PRESENCIAL - TURNO MAÑANA
02	ALARCON URQUIZO NELIDA	2689-TECNICO/A ADMINIST. I	UNIDAD DE ALMACEN	PRESENCIAL - TURNO MAÑANA
03	BORDA MOSCOSO HEBER	2689-TECNICO/A ADMINIST. I	UNIDAD DE PATRIMONIO	PRESENCIAL - TURNO MAÑANA
04	COENTE PEREZ VICTOR RAUL	0741-ASIST. ADMINIST. I	ASESORIA LEGAL	LICENCIA CON GOCE
05	COICCA COORAHUA JOSE	2689-TECNICO/A ADMINIST. I	UNIDAD DE CAJA	PRESENCIAL - TURNO MAÑANA
06	CESPEDES AVENDAÑO WILBER	2689-TECNICO/A ADMINIST. I	UNIDAD DE ALMACEN	PRESENCIAL - TURNO MAÑANA
07	CONDORI ANCCO YANETH	2689-TECNICO/A ADMINIST. I	UNIDAD DE PATRIMONIO	PRESENCIAL - TURNO MAÑANA
08	CORONADO ARENAS ANA	2689-TECNICO/A ADMINIST. I	UNIDAD DE ECONOMIA	PRESENCIAL - TURNO MAÑANA
09	GALINDO HUAMAN WILBER ELIO	2526-TECNICO/A EN SERV. GRAL I	UNIDAD DE MANTENIMIENTO	PRESENCIAL - TURNO MAÑANA
10	GALVAN CABEZAS TEOFILA ISABEL	2504-ASIST. TEC. SECRETARIAL	UNIDAD DE CALIDAD	PRESENCIAL - TURNO MAÑANA

Jr. Hugo Pesce N° 180 - Andahuaylas - Apurímac Teléfono (083) 42-1965
<http://hospitalandahuaylas.gob.pe/>



Gobierno Regional de Apurímac
 Hospital Sub Regional de Andahuaylas
 CPC. Rutilio Rojas Montes
 RESPONSABLE DE REGISTRO Y CONTABILIDAD

Gobierno Regional de Apurímac
 Hospital Sub Regional de Andahuaylas
 SR. GENARO GUTIERREZ BANCINO
 JEFE DE CONTROL DE ASISTENCIA



Gobierno Regional de Apurímac Hospital Sub Regional de Andahuaylas



11	GARCIA SILVERA MAURO JUAN	2689-TECNICO/A ADMINIST. I	UNIDAD DE ALMACEN	PRESENCIAL - TURNO MAÑANA
12	GONZALES HAQUEHUA ELVIS	1590-TECNICO/A EN ESTADISTICAS	OFICINA DE PLANEAMIENTO	LICENCIA CON GOCE
13	GRIMALDO HUAYANCA CARLOS AUGUSTO	0741-ASIST. ADMINIST. I	UNIDAD DE ECONOMIA	PRESENCIAL - TURNO MAÑANA
14	GUIZADO OSCCO JAIME	2689-TECNICO/A ADMINIST. I	UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS	PRESENCIAL - TURNO MAÑANA
15	GUTIERREZ BANCHE GENARO	2070-AUX. DE SIST. ADMINIST.	CONTROL DE ASISTENCIA	PRESENCIAL - TURNO MAÑANA
16	GUTIERREZ CARRASCO CARLOS ANTONIO	2505-AUXILIAR ADMINISTRATIVO	UNIDAD DE ESTADISTICA	PRESENCIAL - TURNO MAÑANA
17	HERRERA PASTOR FIDELIA	2689-TECNICO/A ADMINIST. I		LICENCIA CON GOCE
18	HUAMANI OJEDA ANA	2689-TECNICO/A ADMINIST. I	DIRECCIÓN EJECUTIVA	PRESENCIAL - TURNO MAÑANA
19	HUARCAYA LAURA GLORIA	2504-ASIST. TEC. SECRETARIAL	UNIDAD DE ECONOMIA	PRESENCIAL - TURNO MAÑANA
20	HUAYLLA LEGUIA FREDY	2689-TECNICO/A ADMINIST. I	UNIDAD DE PRESUPUESTO	PRESENCIAL - TURNO MAÑANA
21	MAMANI GOYZUETA WILFREDO	2689-TECNICO/A ADMINIST. I	UNIDAD DE ECONOMIA	PRESENCIAL - TURNO MAÑANA
22	MENESES QUISPE AMABLE	2689-TECNICO/A ADMINIST. I	UNIDAD DE ALMACEN	PRESENCIAL - TURNO MAÑANA
23	MOSCO SO VASQUEZ SILVIA	2689-TECNICO/A ADMINIST. I	UNIDAD DE ECONOMIA	PRESENCIAL - TURNO MAÑANA
24	OSORIO GUTIERREZ IRENE	2689-TECNICO/A ADMINIST. I	UNIDAD DE ESCALAFON	PRESENCIAL - TURNO MAÑANA
25	PAMPAS CARDENAS VANESA ROSMERI	2689-TECNICO/A ADMINIST. I	UNIDAD DE LOGISTICA	PRESENCIAL - TURNO MAÑANA
26	PAUCAR GONZALES OCTAVIO	2689-TECNICO/A ADMINIST. I	UNIDAD DE ALMACEN	PRESENCIAL - TURNO MAÑANA
27	PECEROS DE LA CRUZ ROBERTO	2689-TECNICO/A ADMINIST. I		LICENCIA CON GOCE
28	PEREZ DE LA CRUZ ELIZABETH	2689-TECNICO/A ADMINIST. I	UNIDAD DE ESTADISTICA	LICENCIA POR MATERNIDAD
29	QUINTANA SAENZ JORGE FELIX	2690-TECNICO/A ADMINIST. II	UNIDAD DE ALMACEN	TRABAJO REMOTO
30	QUISPE ROMAN JORGE DAVID	2689-TECNICO/A ADMINIST. I		LICENCIA CON GOCE
31	ROJAS RIOS GEORGINO JOSE	2689-TECNICO/A ADMINIST. I	UNIDAD DE CAJA	PRESENCIAL - TURNO MAÑANA
32	TARCO LA TORRE IRENE	1590-TECNICO/A EN ESTADISTICAS	UNIDAD DE ECONOMIA	PRESENCIAL - TURNO MAÑANA
33	UGARTE VALDIVIA TULA ESPERANZA	2689-TECNICO/A ADMINIST. I	UNIDAD DE ARCHIVO CENTRAL	PRESENCIAL - TURNO MAÑANA
34	URQUIZO GODOY JUAN JESUS	2505-AUXILIAR ADMINISTRATIVO	UNIDAD DE PATRIMONIO	PRESENCIAL - TURNO MAÑANA
35	VALDIVIA VALDIVIA ERIKA JUANA	0701-ABOGADO I	OFICINA DE ASESORIA LEGAL	PRESENCIAL - TURNO MAÑANA
36	VENERO NAVARRO FLOR DE ROSIO	2689-TECNICO/A ADMINIST. I	UNIDAD DE REMUNERACIONES	PRESENCIAL - TURNO MAÑANA

Jr. Hugo Pesce N° 180 - Andahuaylas - Apurímac Teléfono (083) 42-1985
<http://hospitalandahuaylas.gob.pe/>



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS
C.C. Rujilda Rojas Montes
RESPONSABLE DE REMUNERACIONES

GOBIERNO REGIONAL APURÍMAC
HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS
SR GENARO GUTIERREZ BANCHE
JEFE DE CONTROL DE ASISTENCIA



Gobierno Regional de Apurímac
Hospital Sub Regional de Andahuaylas



37	ZALDIVAR VENTURA AMERICO CARLOS	2505-AUXILIAR ADMINISTRATIVO	UNIDAD DE ESTADISTICA	PRESENCIAL - TURNO MAÑANA
38	ZAMORA GUTIERREZ LUZMILA	0901-CONTADORIA I	UNIDAD DE ECONOMIA	TRABAJO MIXTO
39	ALLOCA RIMASCCA ENVER	2689-TECNICO/A ADMINIST. I	UNIDAD DE LOGISTICA	PRESENCIAL - TURNO MAÑANA
40	ALVAREZ GUERRERO SILVIA AURORA	2505-AUXILIAR ADMINISTRATIVO	UNIDAD DE ECONOMIA	PRESENCIAL - TURNO MAÑANA
41	ORTIZ MONTES MARICARMEN	1981-AUX. DE ESTADISTICA I	UNIDAD DE ESTADISTICA	PRESENCIAL - TURNO MAÑANA
42	ROJAS MONTES RUNILDA	0951-ESP. ADMINIST. I	UNIDAD DE REMUNERACIONES	PRESENCIAL - TURNO MAÑANA
43	SAAVEDRA ROBLES SILVESTRE	2557-JEFE/A DEL O.C.I.	OFICINA DE ORGANO DE CONTROL	PRESENCIAL - TURNO MAÑANA
44	VILCA GUADALUPE MANUEL ANDRES	2689-TECNICO/A ADMINIST. I	PAD	PRESENCIAL - TURNO MAÑANA

C. RELACIÓN DE PERSONAL CONTRATADO BAJO DL. 1057 CAS DL. 276 DEL HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS

Nº	APELLIDOS Y NOMBRE	CODIGO DE CARGO	SERVICIO DONDE LABORA	MODALIDAD DE TRABAJO
01	CCENTE GUERREROS ANA LU	TECNICO ADMINISTRATIVO	UNIDAD DE ECONOMIA	PRESENCIAL - TURNO MAÑANA
02	HEREDIA NAVIDES LUCY MARGARITA	CONTADOR PUBLICO	UNIDAD DE ECONOMIA	LICENCIA CON GOCE
03	MEZARES BENITES IRVIN EMILIO	TECNICO COMPUTACION INFORMATICA	UNIDAD DE FARMACIA	PRESENCIAL - TURNO MAÑANA
04	QUISPE PEREZ RICARDO	INGENIERA DE SISTEMAS	UNIDAD DE ESTADISTICA	PRESENCIAL - TURNO MAÑANA
05	VARGAS ZARATE YOLANDA	TECNICO COMPUTACION INFORMATICA	UNIDAD DE SEGUROS	PRESENCIAL - TURNO MAÑANA
06	VILLENA ASCUE MARIO GUILLERMO	ASISTENTE PROFESIONAL	UNIDAD DE TELESALUD	PRESENCIAL - TURNO MAÑANA
07	CARDENAS ROMERO KARIN FIORELLA	TECNICO ADMINISTRATIVO	UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS	PRESENCIAL - TURNO MAÑANA
08	PACHECO PEDRAZA CATTY	SECRETARIA	UNIDAD DE OBSTETRICIA	LICENCIA CON GOCE

- LAS VACACIONES ESTÁN SUSPENDIDAS POR ESTRICTA NECESIDAD DE SERVICIO.


GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS
CPC. Rumilda Rojas Montes
RESPONSABLE DE REMUNERACIONES


GOBIERNO REGIONAL APURÍMAC
HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS
SPJ GERMAN GUTIERREZ SANCHEZ
JEFE DE CONTROL DE ASISTENCIA

Jr. Hugo Pesce N° 180 - Andahuaylas - Apurímac Teléfono (083) 42-1965
<http://hospitalandahuaylas.gob.pe/>





Gobierno Regional de Apurímac Hospital Sub Regional de Andahuaylas



D. RELACIÓN DE PERSONAL BAJO MODALIDAD DE LOCACIÓN DE SERVICIO DE HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS

Nº	APELLIDOS Y NOMBRE	FORMACIÓN ACADÉMICA	SERVICIO DONDE LABORA	MODALIDAD DE TRABAJO
1	GUTIERREZ PORRAS YUDY	TECNICO INFORMÁTICO	MANTENIMIENTO	PRESENCIAL
2	NAVARRO CRUZ JAIME	BACH. INGENIERIA DE SISTEMAS	ESTADISTICA - NODO	PRESENCIAL
3	CARDENAS GUZMAN YENY	TECNICO INFORMÁTICO	ESTADISTICA - ADMISION GENERAL	PRESENCIAL
4	HUAMANI CERON HEYDI	TECNICO INFORMÁTICO	ESTADISTICA - ADMISION GENERAL	PRESENCIAL
5	OSCCO RINCON LACHNIT	TECNICO INFORMÁTICO	ESTADISTICA - ARCHIVO DE HCL	PRESENCIAL
6	ROJAS VARGAS BARINIA	CONTADOR	UNIDAD DE LOGISTICA	PRESENCIAL
7	URBANO MUCHA ELIZABETH	COTIZADOR	UNIDAD DE LOGISTICA	PRESENCIAL
8	ALCARRAZ SILVERA ELIZABETH	BACHILLER	UNIDAD DE LOGISTICA	PRESENCIAL
9	FLORES CONDORI NÉLIDA	CONTADOR	UNIDAD DE LOGISTICA	PRESENCIAL
10	LOAYZA LAUPA YUDIT	BACH. ADMINISTRACIÓN	UNIDAD DE LOGISTICA	PRESENCIAL
11	KEWIN JHOVAT ESPINOZA CASTRO	RELACIONISTA PÚBLICA	IMAGEN INSTITUCIONAL - DIRECCION	PRESENCIAL
12	RÍOS GÓMEZ GRACE DIANA	TECNICO EN CONTABILIDAD	ADMINISTRACION-SECRETARIA	PRESENCIAL
13	FARFAN CUMPA ODALIS	TECNICO EN COMPUTACION	CUERPO MEDICO	PRESENCIAL
14	PEREZ CURO YESSICA	BACH. CONTABILIDAD	PLANEAMIENTO - APOYO ADMINISTRADOR	PRESENCIAL
15	PEREZ CHANGANAKI NILTON	RACIONALIZADOR	PLANEAMIENTO - RACIONALIZADOR	PRESENCIAL
16	ROMAN ARAPA BEATRIZ	CONTADORA	OCI - APOYO ADMINISTRATIVO	PRESENCIAL
17	VILLCAS LOAYZA RUDY LIDA	BACHILLER	ECONOMIA - APOYO ADMINISTRATIVO	PRESENCIAL
18	HUARCALLA MALLQUI EDITH	BACHILLER	ECONOMIA - APOYO ADMINISTRATIVO	PRESENCIAL
19	SECCE PEREZ JUAN IVAN	LIC. ADMINISTRACION	RECURSOS HUMANOS	PRESENCIAL
20	AUCCALLA PARIONA MARIA ADELAIDA	TÉCNICO CONTABLE	RECURSOS HUMANOS	PRESENCIAL
21	NAJARRO CESPEDES ERIKA	ASIST. ADMINISTRATIVO	ASESORIA LEGAL	PRESENCIAL
22	VERA CHUQUIHUAYTA PAMELA	CONTADORA	UNIDAD DE PATRIMONIO	PRESENCIAL
23	YOVANA PASTOR VILCHEZ	LIC. ADMINISTRACION	MESA DE PARTES-DIRECCION	PRESENCIAL
24	RIVERA GODOY CESAR AUGUSTO	TEC. INFORMATICO	CONTROL DE ASISTENCIA	PRESENCIAL
25	PORRAS OSEDA GAMALIEL	ABOGADO	RR.HH-RESOLUCIONES	PRESENCIAL



Anexo 10. Base de datos de la encuesta SPSS V25

N°	Pregunta General					V1: Inteligencia emocional															V2: Desempeño laboral												
	Datos Generales					Componente Intrapersonal					Componente Interpersonal				Componente de Adaptabilidad			Componente de manejo de Estrés			Componente de estado de ánimo general		Eficiencia				Eficacia				Productividad		
PG1	PG2	PG3	PG4	PG5	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26			
E1	2	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5		
E2	1	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5		
E3	1	2	1	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
E4	1	2	4	2	2	4	3	4	3	2	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	5	3	3		
E5	2	3	4	4	2	4	4	5	5	4	5	4	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
E6	1	4	4	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5		
E7	2	3	4	4	2	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4		
E8	2	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
E9	1	3	4	4	2	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5		
E10	1	4	4	4	2	3	3	5	2	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
E11	1	1	1	4	4	3	3	5	3	2	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	3	4	4	5	5	3	3	4	5	4	5		
E12	1	3	4	4	3	2	4	5	3	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	2	4	4	4	5	4	4		

E13	1	2	4	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	3	3	
E14	2	4	1	4	1	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	
E15	1	1	1	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	
E16	2	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	
E17	1	4	4	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E18	2	3	4	3	2	4	3	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	
E19	1	2	2	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
E20	2	2	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	2	4	3	5	5	5
E21	2	3	3	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	3	
E22	2	2	2	4	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	
E23	1	2	2	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5
E24	1	1	1	4	3	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	3	5	5	5	5	2	5
E25	2	3	4	4	2	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
E26	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	
E27	2	3	2	4	1	3	2	3	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
E28	1	1	1	4	1	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	
E29	2	2	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
E30	2	3	1	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	
E31	1	2	1	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	

E32	1	4	4	3	2	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	
E33	1	2	3	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	
E34	2	2	3	4	3	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
E35	2	2	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	5	
E36	2	4	4	4	2	3	3	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	
E37	1	2	2	3	4	3	3	5	4	4	5	5	5	5	1	3	1	5	1	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
E38	2	4	4	2	2	3	2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	
E39	1	2	2	4	4	4	2	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
E40	1	2	3	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E41	1	3	3	3	4	2	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	
E42	2	3	1	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
E43	1	4	3	3	4	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
E44	1	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	
E45	1	3	3	3	3	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
E46	2	3	1	4	1	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
E47	1	2	2	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	5	
E48	1	2	1	4	4	5	3	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
E49	1	3	2	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	
E50	1	1	1	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	

E51	1	3	4	3	2	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5
E52	1	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E53	1	3	4	3	2	4	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	
E54	1	2	2	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
E55	1	2	1	4	4	3	3	5	5	3	4	5	5	4	5	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E56	1	2	2	4	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	
E57	2	4	2	4	1	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	
E58	1	4	4	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	
E59	1	3	4	4	3	4	2	3	3	3	5	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	4	2	3	3	
E60	1	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
E61	1	3	1	4	1	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	
E62	1	2	2	4	4	5	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	5	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	5	4	5	
E63	2	2	2	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	
E64	1	2	2	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E65	1	2	1	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	3	5	4	2	4	
E66	2	3	1	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
E67	1	2	4	3	2	4	3	3	5	2	3	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	3	5	5	2	4	4	
E68	2	3	4	4	2	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
E69	1	2	2	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	

E70	1	2	3	4	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	
E71	2	3	4	4	1	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	
E72	2	3	2	4	3	4	3	5	4	3	3	3	4	2	5	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	
E73	1	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	3	5	3	4	3	4	4	5	4	5	
E74	1	2	2	3	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
E75	1	2	2	4	3	3	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	
E76	1	3	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
E77	2	3	4	4	2	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
E78	1	2	2	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

NOMBRE DEL TRABAJO

BLADIMIR VICENTE MAUCAYLLE - 3 Revisión -16.10.2022.pdf

AUTOR

Bladimir 3 revisión FRVD Vicente Maucaylle

RECuento DE PALABRAS

24304 Words

RECuento DE CARACTERES

131318 Characters

RECuento DE PÁGINAS

118 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.9MB

FECHA DE ENTREGA

Oct 16, 2022 2:44 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 16, 2022 2:45 PM GMT-5

● **28% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 27% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGÜEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
Dr. Felipe Rafael Valle Díaz
JURADO REVISOR 1
CICLO ACADÉMICO
EXAMEN SUFICIENCIA