



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Inteligencia emocional y motivación laboral en una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Calderon Pilco, Teresa Olivia (orcid.org/0000-0001-5446-3244)

ASESORA:

Mg. Medina Uribe, Jury Carla (orcid.org/0000-0001-8338-7404)

CO-ASESOR:

Mg. Pacheco Robles, Roberto Alejandro (orcid.org/0000-0003-3406-1322)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres: por inculcarme la importancia de los principios y valores, enseñarme a nunca desmayar para lograr mis metas de desarrollo y superación.

A mis hijos: por ser mi motivo, razón y fuerza en cada acción que realizo, por estar a mi lado en todo momento.

Agradecimiento

A Dios por darme sabiduría y resiliencia para afrontar retos y cumplir mis metas, a mi familia por su permanente e incondicional apoyo emocional.

A la Universidad César Vallejo, a mis maestros, que con desprendimiento transfirieron su conocimiento y experiencia académica que contribuye en mi formación integral.

A la Asesora de investigación, por su paciencia y dedicación para orientarnos por cada dificultad o consulta en el desarrollo de la investigación, que me permitió culminar de manera satisfactoria la tesis de maestría.

Para ellos: muchas gracias, Dios los bendiga.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Variables y operacionalización	18
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	51

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1:Distribución de frecuencias de la inteligencia emocional y la motivación laboral	22
Tabla 2:Distribución de frecuencias de la de la dimensión intrapersonal y la motivación laboral	23
Tabla 3:Distribución de frecuencias de la de la dimensión interpersonal y la motivación laboral	24
Tabla 4:Distribución de frecuencias de la de la dimensión adaptabilidad y la motivación laboral	25
Tabla 5:Distribución de frecuencias del del manejo del estrés y la motivación laboral	26
Tabla 6:Distribución de frecuencias del estado de ánimo y la motivación laboral	27
Tabla 7:Correlación entre las variables inteligencia emocional y la motivación laboral	28
Tabla 8: Correlación entre la dimensión intrapersonal y la motivación laboral	29
Tabla 9: Correlación entre la dimensión interpersonal y la motivación laboral	30
Tabla 10: Correlación entre la dimensión adaptabilidad y la motivación laboral	31
Tabla 11: Correlación entre la dimensión manejo del estrés y la motivación laboral	32
Tabla 12: Correlación entre la dimensión estado de ánimo y la motivación laboral	33

Resumen

El objetivo fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y la motivación laboral en el personal de una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022. La metodología fue de tipo básica, cuantitativo y diseño no experimental, transversal, de nivel descriptivo y alcance correlacional. La muestra fue de 70 trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios, una para medir la variable inteligencia emocional y otra para la motivación laboral; la validación de instrumentos fue por el método juicio de expertos, la confiabilidad a través del Alpha de Cronbach.

Los resultados descriptivos señalan que la mayoría de trabajadores (70%), considera que el personal de salud del centro de salud presenta un alto nivel de inteligencia emocional y el 30% la califica en un nivel medio. Respecto a la motivación laboral, el 63% considera presentar un alto nivel de motivación laboral y un 37% la considera en un nivel medio.

Los resultados inferenciales mostraron un p valor = ,001 < 0.05, que indica que existe una relación significativa directa moderada entre la inteligencia emocional y motivación laboral (Rho = 0,405). En consecuencia, cuando mejora la inteligencia emocional, se asocia a un incremento de la motivación laboral.

Palabras clave: inteligencia emocional, motivación laboral, manejo del estrés, estado de ánimo.

Abstract

The objective was to determine the relationship between emotional intelligence and work motivation in the personnel of a health micro-network in the province of Andahuaylas, 2022. The methodology was of a basic, quantitative type and a non-experimental, cross-sectional design, descriptive level and scope. correlational. The sample was 70 workers. The instruments used were two questionnaires, one to measure the emotional intelligence variable and another for work motivation; the validation of instruments was by the expert judgment method, the reliability through Cronbach's Alpha.

The descriptive results indicate that the majority of workers (70%) consider that the health personnel of the health center have a high level of emotional intelligence and 30% rate it at a medium level. Regarding work motivation, 63% consider presenting a high level of work motivation and 37% consider it to be at a medium level.

The inferential results showed a p value = $.001 < 0.05$, which indicates that there is a moderate direct significant relationship between emotional intelligence and work motivation ($Rho = 0.405$). Consequently, when emotional intelligence improves, it is associated with an increase in work motivation.

Keywords: emotional intelligence, work motivation, stress management, mood.

I. INTRODUCCIÓN

El escenario actual de competitividad, exige que las organizaciones seleccionen adecuadamente al capital humano, siendo importante promover y dar condiciones equilibradas de habilidades emocionales, creatividad y eficiencia con los trabajadores y usuarios externos (Sánchez, et al., 2017). La pandemia por coronavirus, evidenció más esta necesidad de contar con un recurso con habilidades sociales, con empatía de autoridades con los trabajadores y de los profesionales de salud con los pacientes. En esa línea Huang y Zhao (2020), resalta que es el personal sanitario, quienes presentaron los mayores índices de ansiedad, depresión e insomnio; situación atribuida a que es el recurso de primera línea más expuesto de contagio al COVID-19, en quienes es imprescindible garantizar seguridad y protección laboral. Enfatiza la promoción de la inteligencia emocional (IE) y la interacción funcional en un clima de armonía, tan necesaria durante la pandemia.

La IE, son las competencias para reconocer sus sentimientos para entender la de los demás, controlar sus emociones, la interacción con las personas y su comportamiento en general, que influye en el desempeño laboral (Goleman,1999). En esa línea, la pandemia generó incertidumbre, ansiedad, estrés y hasta quiebre de la IE, afectando la atención de salud, situación que genera la necesidad de controlar las expectativas emotivas del personal sanitarios, de resiliencia, autocuidado, automotivación, a fin de cumplir el compromiso de vigilar el bienestar de los pacientes (Sória, 2020). Sin embargo, las inadecuadas condiciones laborales que se ha resaltado durante la pandemia, muchas veces, quebraron temporalmente el equilibrio y control emocional de los trabajadores, al presentar estrés, ansiedad, temor de contagio, afectando negativamente la interacción laboral, incluso llegando a ambiente de hostilidad, muchos con efectos que perduran en el tiempo (Brooks et al., 2020).

Según Marcos et al. (2021), la inteligencia emocional “es la habilidad para percibir e identificar las emociones ajenas y propias, para discriminar entre ellas y utilizar dicha información para guiar el pensamiento, actuando con consecuencia” (p,12). En ese sentido, recomienda estructurar la formación médica valorando las competencias humanas sobre la base de las habilidades de comunicación, que

permita tener profesionales con visión integral del ser humano. En tal sentido, es importante que las políticas de salud, las universidades, impulsen acciones transversales académicas y condiciones organizacionales de mejora del manejo de la IE en el profesional de salud, tanto en etapa formativa, como laboral.

En las palabras de Grujičić et al. (2018), para que una organización progrese y desarrolle, debe reconocer que el trabajador es el activo más valioso, debiendo prestar a ellos una singular atención, identificando sus potenciales, para lo cual es factor clave, dar importancia a los factores de satisfacción y motivación laboral. Mejor aún si hablamos de los trabajadores del sector salud, que enfrentan continuas y variadas situaciones emocionales y estrés, tanto de ellos mismos, como del paciente y familiares. Postulado que coincide James-Scotter (2019), acotando que existe evidencia de la asociación positiva entre la IE y la Motivación en el desempeño laboral en salud, precisando que estas variables se constituyen en indicadores de calidad de vida laboral, refleja los niveles de satisfacción laboral. En consecuencia, la motivación se constituye en uno de los fundamentos de la calidad de vida, de la calidad de servicios, siendo necesario que las organizaciones se preocupen por ellas en beneficio tanto en trabajadores como en los usuarios externos.

A nivel mundial, diversos estudios evaluaron las consecuencias de la pandemia en la IE, sobre todo en el aspecto emocional (Romero et al., 2020). De similar forma, Martínez (2020) y Alarcón et al., (2020) precisan que las emociones negativas, alteran el equilibrio emocional y los estados de ánimo. Al respecto, Di Renzo et al. (2020), postula que el confinamiento de la pandemia, incrementó los casos de depresión, incertidumbre, sueño en aproximadamente el 60% del personal de salud, lo cual, afecta la motivación y actitud de los colaboradores (Cárdenas, 2021).

La Microred objeto de estudio, ubicada en la provincia de Andahuaylas, consta de 05 establecimientos de salud de atención primaria, no es ajena a esta situación problemática sobre IE y motivación laboral; si bien, se observa que los trabajadores aparentemente no presentan problemas significativos de manejo inadecuado de IE, se observa debilidades sobre los estados de motivación laboral, con implicancias en su desempeño, compromiso y comportamiento

laboral, lo cual no son medidos ni reportados oficialmente, lo cual limita que las autoridades de la microrred diseñen e implemente acciones de mejora objetiva. Situación que me motivó realizar el presente estudio, con el propósito de conocer y analizar el comportamiento de las variables y su grado de asociación desde la apreciación del personal de salud de la Microrred, para identificar los elementos débiles, como insumo de estrategias de mejora en la Microrred. Para lo cual, se formuló la siguiente interrogante principal: ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la motivación laboral en el personal de una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022?

¿Cuál es el nivel de IE y motivación laboral en el personal de una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022?; ¿Cuál es la relación entre la dimensión intrapersonal y la ML en el personal de una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022?; ¿Cuál es la relación entre la dimensión interpersonal y la ML en el personal de una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022?; ¿Cuál es la relación entre la dimensión adaptabilidad y la ML en el personal de una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022?; ¿Cuál es la relación entre la dimensión manejo del estrés y la ML en el personal de una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022?; ¿Cuál es la relación entre la dimensión estado de ánimo y la ML en el personal de una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022?.

Es estudio se justifica porque permitirá conocer la situación actual de la IE y motivación laboral en el personal de la Microrred de estudio; constituyéndose como línea de base para estudios similares a profundidad en establecimientos de salud a nivel regional. Respecto a la justificación práctica y social, los hallazgos del estudio, permitirán diseñar e implementar políticas, estrategias que fortalezcan habilidades blandas de la IE, como instrumento promotor de incrementos de la motivación laboral y calidad de atención sanitaria. Se justifica metodológicamente, ya que el estudio aplicará rigurosamente el método científico de investigación, utilizando instrumentos validados y utilizados en investigaciones similares.

El objetivo general es: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la motivación laboral en el personal de una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022.

Los objetivos específicos; Conocer el nivel de IE y motivación laboral en una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022; Determinar la relación entre la dimensión intrapersonal y la ML en una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022; Determinar la relación entre la dimensión interpersonal y la ML en una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022; Determinar la relación entre la dimensión adaptabilidad y la ML en una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022; Determinar la relación entre la dimensión manejo del estrés y la ML en una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022; y, Determinar la relación entre la dimensión estado de ánimo y la ML en una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022.

De similar manera se plantea la hipótesis general: Existe una relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la motivación laboral en el personal de una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022.

Como hipótesis específicas: Existe un alto nivel IE y motivación laboral en una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022; Existe una relación significativa entre la dimensión intrapersonal y la ML en una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022; Existe una relación significativa entre la dimensión interpersonal y la ML en una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022; Existe una relación significativa entre la dimensión adaptabilidad y la ML en una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022; Existe una relación significativa entre la dimensión manejo del estrés y la ML en una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022; Existe una relación significativa entre la dimensión estado del ánimo y la ML en una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Estudios similares a nivel internacional tenemos a Armijos (2021), en su estudio con el objetivo de conocer la relación entre la IE y el síndrome burnout en trabajadores de emergencia de un hospital de Guayaquil en etapa Covid-19. El método fue cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal correlacional. La muestra fueron 203 participantes (médicos, enfermeras, técnicos y guardias de seguridad), en quienes aplicaron encuestas validadas por juicio de expertos. Demostró que no existe una relación significativa entre IE y el síndrome de Burnout ($p=0.828 > 0,05$); en el personal de emergencia, el coeficiente de correlación $r = 0.015$, corrobora que el comportamiento de la IE es independiente al síndrome de Bornout. En los resultados descriptivos de la IE, predomina el nivel medio (61.1%), seguida del nivel alto con 27,8% y 11,1% en el nivel bajo. Similares resultados se dió en las dimensiones: atención emocional (59.1%), claridad emocional (56%) y reparación emocional (67.5%). En cuanto al Síndrome de Bornout, es más frecuente el nivel alto (52,4%), seguida del nivel bajo (34,5%), y 13.1% en el nivel medio.

Alarcón et al., (2020), con el objetivo de conocer la relación entre satisfacción y motivación laboral de obstetras en un hospital de Chile, para el que aplicó una metodología de carácter cuantitativo, descriptivo y transversal. La muestra de 35 profesionales por muestreo aleatorio simple. Los resultados indican que predomina los trabajadores que consideran presentar una motivación alta (60%), seguida del 23% que la ubican en el nivel medio y 17% en nivel bajo. Similares frecuencias se dan en sus dimensiones. Igualmente, en la satisfacción: el 57% refiere una satisfacción de nivel medio, 23% alto y 20% bajo nivel de satisfacción laboral; situación similar en sus dimensiones, donde predomina la calificación de nivel medio, destacando la dimensión relaciones interpersonales con el 71%; seguida de las dimensiones condiciones físicas y materiales, las políticas administrativas y el desempeño de tareas, todas con el 66%, con valores entre 54 a 71%. El coeficiente de correlación de Spearman, indica una correlación positiva y moderada entre motivación y satisfacción laboral ($p < 0,05$; $r = 659$).

Nandar (2019), en Birmania, en su estudio para analizar la asociación entre la IE, compromiso de carrera y desempeño laboral en 209 enfermeras de un

hospital general. Estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional. Los resultados indicaron que, según la media general, los participantes están satisfechos con el compromiso profesional (es 3.98) y compromiso laboral (4.04). Asimismo, que existe una relación entre IE y compromiso profesional ($p = 0.136$, $r = 0.521$); el valor R cuadrado = 0.271, indica la relación en un 27% entre IE y desempeño laboral de las enfermeras. En cuanto a las dimensiones, el R cuadrado = 0.257, indica el 26% de relación entre compromiso laboral con la autoconciencia, autogestión, consciencia social y habilidades sociales de la IE. Concluye que las enfermeras presentan un desarrollo adecuado de IE que facilita un compromiso y desempeño laboral.

Haryono et al. (2019), realizó un estudio para determinar el efecto de la inteligencia emocional y espiritual en el desempeño de enfermeras de un hospital general de Indonesia. Para el que aplicó un método cuantitativo, descriptiva, de nivel correlacional, en una muestra de 129 enfermeras. Encontró que la inteligencia emocional afecta positiva y significativamente al compromiso organizacional ($t = 2.71, > 1.96$), según el valor de significancia $p 0,007 < 0.05$, se acepta la hipótesis alterna que indica que existe una relación positiva y significativa entre la IE y el compromiso organizacional. En consecuencia, la mejora de los niveles de inteligencia emocional en los trabajadores, mejora el compromiso laboral. Finalmente, la IE afecta significativamente el desempeño laboral ($t = 2.38 > 1.96$; $p\text{-valor} = 2.60 < .009$), esto es, que la IE tiene un impacto positivo en el desempeño laboral.

Rasooli et al. (2019), en su estudio con objetivo investigar la relación entre la IE y las actitudes de cultura organizacional en gerentes de hospitales en Irán; para el que usó un método descriptivo, analítico de corte transversal, correlacional; la población y muestra fueron los gerentes de los hospitales universitarios (120) de la Universidad Ahvaz Jundishapur de Ciencias Médicas, en quienes aplicó un cuestionario de IE y otro de cultura organizacional. Los resultados indican que existe una relación significativa y alta entre IE y cultura organizacional ($p = 0,0001 < 0,05$; $r = 0.71$); por otro lado, no encontró relación significativa entre la IE y otras escalas de cultura organizacional, incluyendo la cultura individualismo-colectivismo, la cultura confianza-riesgo y la cultura de la

distribución del poder equitativo y no equitativo no mostró ninguna relación significativa.

En cuanto a estudios nacionales tenemos a Chuquisana (2022). En su estudio para determinar el nivel de asociación entre IE y desempeño laboral en enfermeras de un hospital en Lima; para el cual aplicó una metodología de enfoque cuantitativo, transversal, de diseño no experimental, nivel correlacional en una muestra de 91 enfermeras. Según los resultados descriptivos, la mayoría (64,8%) considera un nivel adecuado de IE, seguida del personal que la considera en un bajo el nivel (22%), apenas un 13,2% la califica en un alto nivel de IE. En cuanto al DL, la mayoría (82,4%) la califica en buen nivel, seguida de un 14,3% la considera de regular nivel y apenas un 3,3% como mal DL. Según el p-valor $0,809 > 0,05$ y $r = - 0,026$, señala que no existe relación significativa entre la IE y el DL.

Zapata (2022) en su tesis de maestría para conocer la influencia de la IE con el compromiso organizacional en personal del servicio de pediatría de un hospital en Arequipa. Estudio de tipo observacional, transversal, de nivel correlacional, en 56 profesionales. Según los resultados respecto a IE, la mayoría del personal encuestado (78.57%), considera en un nivel promedio, el 14.29% en un nivel debajo del promedio y un 7.14% por encima del promedio. Respecto al compromiso organizacional, el 50% considera presentar un nivel promedio de CO, el 42.86% un nivel alto y 7.14% en el nivel bajo. En el nivel marcadamente alto de IE, el 100% presenta un alto compromiso organizacional; en el nivel promedio de la IE: el 59% tiene un CO promedio y el 41% en nivel alto; mientras que, en el nivel bajo de la IE, el 50% presenta un CO bajo; seguida del nivel alto y promedio con 25% cada uno. Los resultados inferenciales demostraron una correlación significativa ($p = 0.01 < 0.05$) de moderada magnitud entre IE y el CO en el personal del servicio de pediatría; $Rho = 0.421$).

Choque (2022), para conocer el vínculo entre inteligencia emocional y estrés laboral en un hospital EsSalud de Juliaca. Estudio descriptivo, de nivel correlacional, transversal. La muestra fue de 33 enfermeras y 22 técnicos de enfermería de área COVID-19. Los resultados descriptivos muestran que la mayoría considera presentar un adecuado nivel de IE (76.4%), donde el 60% presentó bajo nivel de estrés y el 16.4% un nivel medio de estrés; seguida del nivel bajo de IE (14.5%), donde el 10.91 presentó un estrés bajo y un 3.64% como

estrés medio; finalmente el 9,1% considera tener un alto nivel del IE; donde el 5.45% presentó un estrés medio y el 3,64% un estrés bajo. En cuanto a estrés laboral, la mayoría la considera en un bajo nivel (74,5%) en tanto que el 25.5% la considera como de nivel medio. Finalmente, los resultados inferenciales chi cuadrado revelan una diferencia estadística significativa entre IE y el estrés, con un p valor $0,000 < 0,05$, que indica que existe una relación inversa entre ambas variables; esto es, ante mejora de la IE adecuada, habrá un bajo nivel de estrés, y viceversa.

Rodríguez (2018), para conocer la relación entre la IE y la motivación en un hospital del Callao. Estudio de tipo básico, correlacional, no experimental. La muestra fue de 146 trabajadores. Los resultados sobre IE, indican que la mayor frecuencia se da en el nivel alto (78.1%), seguida del nivel medio con 21.9%; en cuanto a la variable motivación, poco más de la mitad del personal de enfermería encuestada (57.5%), la considera en proceso y el 42.5% como de buen nivel, ninguno la calificó como nivel bajo o por mejorar. En cuanto a los resultados de correlación, el p valor $0,024 < 0,05$, indicó que existe relación de baja magnitud entre las variables ($r = 0.187$), es decir, a mayor IE se relaciona a un incremento de la motivación laboral.

Ramos (2017), en su investigación, con el propósito de determinar la asociación entre IE y motivación laboral en un centro de salud público en Lima. Para el que aplicó un estudio de tipo básico, descriptivo, de nivel correlacional, diseño no experimental, de corte transversal; en una muestra de 80 colaboradores. Los resultados respecto a IE señalan que la mayoría de trabajadores encuestados, la considera como de nivel bajo (60%), seguida del nivel medio con 28%, apenas el 6% la ubica en el nivel alto y el 5% en el nivel muy bajo de IE. Respecto a la motivación laboral, predomina quienes la reportaron en el nivel medio (50%), seguida quienes la consideran en el nivel bajo con el 44% y apenas el 6% en el nivel alto. Finalmente, encontró una relación directa significativa de alta magnitud entre la IE y la ML ($p = 0.000 < 0,05$; $r = 0,841$).

Uno de los primeros autores que definen la inteligencia emocional fue Salovey y Mayer (1990) como el conjunto de habilidades asociadas al procesamiento de información como: asimilar, percibir, controlar y comprender las

emociones propias y de los demás, permitiendo diferenciar las emociones del conocimiento emocional, que permite el desarrollo emocional e intelectual. En esa línea Goleman (1999), señala que la IE es la competencia de identificar nuestros sentimientos y la de los demás, con el propósito de motivarnos, tener un control emocional y manejar asertivamente las relaciones interpersonales. Postulados con la que coincide Bar-On (1997), al afirmar que la inteligencia emocional son las habilidades emocionales que actúan en la capacidad para enfrentar diversas situaciones y exigencias, comportándose como elemento de éxito de la vida de las personas. Definiciones que se cumplen en la realidad, ya que con frecuencia notamos que los individuos que controlan su IE, tienen a tener mayor empatía pues reconoce sus sentimientos y la de los demás, propiciando interacción en ambiente de armonía, mejor capacidad para identificar y expresar sus emociones, de auto reconocerse, que permiten mejor calidad de vida y bienestar.

Por su parte Mayer y Salovey (1997) la define como la habilidad para canalizar información emocional objetiva y eficaz, así como percibir, asimilar, controlar y comprender emociones. Por su parte Bar-On (2006), sostiene que la IE “es una parte transversal de aptitudes y competencias emocionales y sociales articuladas que definen la eficacia de la expresión, comprensión, relación y entendimiento con los demás, facilita afrontar las experiencias diversas en el día a día” (p.14).

Para Akbarilakeh et al (2018), la inteligencia emocional y el pensamiento crítico son principios para lograr la superación personal, Por su parte, Arrabal (2018) postula que la IE es la competencia de asumir y conducir conscientemente nuestras emociones, resalta el importante rol que cumple en las decisiones durante el lapso de vida de las personas. Como se observa, es una constante que los autores que definen la inteligencia emocional, coincidan en la esencia del reconocimiento de nuestras emociones y la de los demás como elemento promotor de relaciones interpersonales en armonía. Perspectiva con la que coincide Ordoñez et al. (2021), al sostener que la IE es la habilidad para percibir, comprender y regular las emociones propias y la de los demás, fomentando el crecimiento emocional e intelectual. Finalmente, Soto et al (2020), define a la IE

como la aptitud de entender los sentimientos o emociones del paciente, de comunicarse y adoptar actitudes adecuadas con el paciente.

Existe diversos modelos teóricos de la IE, entre ellas tenemos:

Fragoso (2016) que menciona al Modelo de Goleman, que señala que la IE contiene aspectos que canaliza la solución de situaciones problemáticas; consta de cuatro dimensiones: autoconocimiento, autorregulación, consciencia social y la regulación de relaciones interpersonales.

Asimismo, Fragoso (2016), cita el modelo de Mayer, Salovey y Caruso, que indican que la inteligencia emocional como las competencias que permiten diferenciar la percepción y comprensión de los sentimientos; controlar el pensamiento y acciones; consta de cuatro dimensiones: percepción, valoración y expresión, comprensión y regulación reflexiva de las emociones.

Modelo de Bar-On (2006), que sostiene que la inteligencia emocional “es el conjunto de competencias que permiten a las personas conocer en qué medida se entienden, asimismo y a los demás; canalizar la forma de expresar nuestras emociones y la forma de enfrentar situaciones diversas en nuestra vida diaria” (p. 21). El estudio tomará la definición según este modelo de Bar On, que divide en 5 dimensiones:

Dimensión intrapersonal; es ser consciente de nuestras emociones y expresiones; los indicadores son: autoconocimiento emocional, seguridad (aptitud de manifestar y defender pensamientos, sentimientos, etc.); autoestima; autorrealización; independencia, esto es, tener un control personal de la actitud y manera de pensar (Olaya, 2022, que cita a Bar-On).

Dimensión interpersonal; que prioriza la interacción y consciencia social; consta de los indicadores: relaciones interpersonales; responsabilidad social (aptitud de cooperativismo, constructivo en un grupo humano) y empatía (Olaya, 2022, que cita a Bar-On)

Dimensión adaptabilidad, es decir, administrar el cambio; incluye las siguientes competencias: solución de problemas, evaluación de la realidad (habilidad de analizar la vivencia y lo que realmente existe); flexibilidad, es decir,

habilidad para manejar emociones, comportamientos en diversas situaciones (Olaya, 2022, que cita a Bar-On).

Dimensión manejo de la tensión o estrés; competencias vinculadas al manejo de emociones. Implica las siguientes habilidades: tolerancia a la tensión, ante situaciones adversas, por medio de una actitud positiva, activa; control de los impulsos (Olaya, 2022, que cita a Bar-On).

Dimensión estado de ánimo; es la motivación de formularse metas personales; implica la habilidad y actitud de sentir satisfacción, de disfrutar individualmente y con los demás; optimismo incluso ante dificultades (Olaya, 2022, que cita a Bar-On).

Los postulados teóricos de la motivación humana se remontan a la antigüedad, al respecto García et al. (2016), señala que los griegos realizaron estudios para explicar su naturaleza, postuló la teoría que sostiene los individuos tienen que sentirse motivados para disfrutar y evitar sufrimientos, en esa línea señaló a Sócrates, que estudió las razones de búsqueda de la felicidad, Aristóteles, que luego de realizar estudios concluye que la motivación está relacionada al afecto, amor y cariño, que rigen la conducta. En tan sentido, para que una organización maximice el desempeño laboral, es importante que sus autoridades identifiquen los elementos que motivan a sus colaboradores (Lee y Raschke, 2016).

Existe una diversidad de definiciones sobre motivación, al respecto Robbins y Judge (2009), indica que la motivación implica a trabajadores como a la organización, quien debe brindar condiciones básicas de fomentar la motivación. Por su parte Herzberg et al. (1959) sostiene que la motivación es una percepción del individuo sobre la base de la confianza, el sentido de responsabilidad y el deseo de participar en las decisiones y actuaciones que deben tomarse en un contexto laboral. Según Valdés (2021), la motivación es unos de los factores psicológicos más relacionados con el crecimiento humano, se caracteriza por la reacción individual ante una situación específica; puede incluso, según el momento y situación, variar en una misma persona. Sostiene que, para mantener motivado a las personas, debe existir un entorno con condiciones mínimas favorables para el logro de objetivos, por el que los colaboradores sientan

satisfacción y tengan la disposición de dar su mayor esfuerzo y energía. Estas afirmaciones explican la importancia que las autoridades valoren la trascendencia de la motivación en una organización, brindando condiciones básicas orientado a alcanzar los objetivos.

De acuerdo a Chiavenato et al. (2017), la motivación se asocia con la conducta de los individuos, identifica a las necesidades y expectativas como factores que influye en la motivación orientado al logro de objetivos.

Al respecto Martínez (2022), señala que la motivación laboral es un determinante que permite que los individuos interactúen, se comprometan, enfrenten desafíos y desarrollen sus competencias. De acuerdo a Robbins y Judge (2009), señala que la motivación es el conjunto de elementos físicos y emocionales que generan satisfacción por necesidades básicas, favoreciendo desempeño positivo de los colaboradores. Según Pillaca (2017, que cita a Espada 2012), la motivación implica aspectos emocionales y profesionales básicos; así, cuando las personas están motivadas, laboran con mayor compromiso y estímulo, sin sobreesfuerzos, ya que dichas actividades son estimulantes y hasta liberadoras, a diferencia de otras personas, en las que implica una carga laboral.

En esa línea Snell et al. (2018), precisa que la motivación origina el comportamiento humano, a la vez, refleja necesidades humanas básicas hasta las complejas. Según Sánchez (2017) considera importante la función de las autoridades en la motivación y productividad de los trabajadores; afirmaciones que se articulan con la evidente necesidad que los jefes estimulen a sus colaboradores para incrementar su desempeño. Efectivamente, en la práctica, es importante que las organizaciones reconozcan que la participación efectiva, activa de sus colaboradores son pieza clave en ellos, dependiendo significativamente en los niveles de motivación laboral de los mismos.

Existen diversas teorías de la motivación; entre las centradas en el contenido tenemos:

La teoría de Maslow (1954), que explica los rangos de las necesidades humanas, cuya prioridad de prelación es particular en las personas: fisiológicas, seguridad, sociales, estima y autorrealización.

Lozano y Barragán (2016) menciona la teoría de McClelland postulada en el año 1976, menciona tres necesidades de la motivación: de afiliación, como la necesidad de ser parte de un grupo humano, teniendo como instrumentos el cooperativismo, antes que competir; de logro; esto es, cuando las personas perciben tener competencias para enfrentar retos, optan asumirlos individualmente hacia el logro de metas, asumiendo riesgos, aplicando retroalimentación, como aspecto de medición y control hacia los objetivos; finalmente, necesidad de poder, a nivel personal y en el entorno social.

Vereau (2020) menciona la teoría de Alderfer que plantea tres variedades de necesidades: de existencia, de relación (relaciones interpersonales funcionales), y de crecimiento personal.

Respecto a las teorías centradas en el proceso tenemos:

Adams (2016, que cita a Stacey Adams), autor de la teoría de la equidad y justicia, afirma que las personas comparan indicadores de resultados (gratitud, remuneraciones, promoción) con los aportes personales (habilidades, compromiso, desempeño y experiencia); si el resultado es lineal, lo consideran como indicador de equidad y justicia; si en cambio es desigual, es considerado como situación de tensión, inequidad, que genera incomodidad; una compensación excesiva, genera una percepción de culpa. Con lo que se puede inferir la importancia de la equidad que esta teoría resalta, para estar motivados; asimismo, la recomendación de asumir los estados de tensión, como fuente de motivación para corregir, equilibrar y mejorar dicha situación.

Teoría de las expectativas de Vroom (1964), sostuvo que la motivación y/o esfuerzo está en función de las expectativas y resultado que generen beneficios como: evaluación de desempeño satisfactoria, salarios recíprocos al esfuerzo, ascensos, etc.; precisa que la motivación laboral es producto de tres elementos: a) la expectativa o el valor del esfuerzo laboral que se traducirá en su nivel de desempeño. El grado de esfuerzo está en función al grado de expectativa, cuando esta es alta, las personas están motivadas a realizar grandes esfuerzos, sobre todo si notan que redundará en un alto desempeño (expectativa alta); b) la instrumentalidad o trascendencia; donde el colaborador está dispuesto a mejorar

su rendimiento, cuando perciben seguridad que les rendirá los resultados esperados en aspectos como: sueldo compatible al puesto, promoción de cargos, estabilidad laboral, etc; c) Valencia o lo que todo trabajador considera importante, como: salarios, vacaciones, tiempo libre, etc. Aspectos teóricos que muestran la importancia que las autoridades identifiquen lo que valoran sus colaboradores.

Vereau (2020) señala la teoría del refuerzo de Skinner, sobre el vínculo entre conductas y efectos, que resalta la importancia para el desarrollo de actividades y desempeños productivos, que las autoridades promuevan entornos laborales de armonía, reduciendo así, aquellos aspectos que no sumen o den valor a la organización.

Teoría de los dos factores de Herzberg (1959, citado por Ramos, 2017) denominada también como teoría de la higiene; identifica dos dimensiones o factores: los factores motivacionales intrínsecos con la satisfacción laboral, como: el logro, reconocimiento, responsabilidad, progreso, crecimiento; y, factores extrínsecos o higiénicos como: la supervisión, seguro laboral, la relación trabajador-jefe o supervisor, condiciones laborales, salario, seguridad, relación con los compañeros. Herzberg enfatizó que, para motivar a los colaboradores, es importante desarrollar los factores motivacionales o intrínsecos. Debido a las características de la unidad del presente estudio, se usó esta teoría como sustento teórico de la investigación.

Asimismo, Espada (2012), sobre la base de la teoría de Herzberg, caracteriza las dos dimensiones de la motivación: La motivación intrínseca, de manejo y control personal, al tener la facultad discrecional de automotivarse. Se caracteriza en la actividad propiamente dicha, donde la motivación está en función al valor de la satisfacción individual, de aprender, de dar voluntariamente más de uno, sin necesariamente espera alguna motivación externa. Situación que se da, cuando se promueve y confía al colaborador, en la resolución de situaciones problemas por iniciativa y criterio personal; aquí se muestran como elementos motivadores intrínsecos: autonomía, sentido de competencia, novedad, aprendizaje, pertenencia y trascendencia (Vereau, 2020). La motivación extrínseca, que según Pillaca (2017, que cita a Espada), es de origen externa y está en función de las emociones futuras y pasadas relacionada a resultados. Es

decir, esta forma de motivación ocurre cuando la actividad se realiza cuando la persona persigue un propósito o beneficio personal.

Ha pasado muchos años para definir la inteligencia tal como la conocemos hoy en día; hubo mucha discrepancia para determinar si la inteligencia era única o múltiple o dividido en varias ramas y si estas funcionaban de manera articulada o independiente (Chuquisana, 2022). Los pioneros en dar fundamento teórico a los pilares de la inteligencia emocional como un constructo teórico fueron: Galton, Binet, Sternberg, Thurstone, Tordnike, Gardner entre otros. Posteriormente se desarrollaron distintos modelos teóricos de la IE, entre los más representativos se encuentra el modelo de habilidad mental de Mayer y Salovey, el modelo de las competencias emocionales de Goleman y el modelo de inteligencia emocional social de Bar-On (Rodríguez, 2018).

En esa línea, Alfred Binet en 1905, estudia la edad mental, fijada por Stern en 1912, acuñando el término “coeficiente intelectual”, como una forma de medir la inteligencia, de tal forma, la edad mental era el único aspecto que se tuvo al momento de su interpretación, lo cual convertía a la teoría de Binet como teórico. Fue Thurstone, contradice a esta teoría de inteligencia única, postulando que la inteligencia tiene distintas habilidades (la rapidez perceptiva, comprensión lingüística, memoria, capacidades aritméticas, entre otras). Con lo cual coincide Sternberg, al confirmar que existe inteligencias diversas (siete): espacial, interpersonal, lógica/matemática, musical y cinestésica/corporal. Al respecto en 1999, Gardner señala que la inteligencia es un conjunto de capacidades y habilidades biopsicológicas múltiples de absorción de conocimientos, que se incrementa con la edad y se desarrolla en el entorno cultural, identifica siete tipos de inteligencia; de esta forma, los investigadores consolidan el aporte teórico que las personas presentan dos partes diferenciadas de la inteligencia; una determinada por la racionalidad y la otra por las emociones, que precisamente se constituye como la inteligencia emocional de las personas (Chuquisana, 2022). Actualmente, sabemos que las personas desarrollan los diversos tipos de inteligencia unas mejor que otras.

Ramos (2017, que cita a Galton), considera que la IE es una competencia básica que se desarrolla en la interacción con el entorno, importante en el proceso

de conocimiento, que es distinto entre las personas, lo cual determina el grado general de inteligencia en las personas. Otro concepto sobre IE señala que es la habilidad de discernir, valorar y expresar emociones, de aceptar y/o generar sentimientos; capacidad de distinguir emoción y conocimiento emocional y para organizar las emociones que producen un desarrollo emocional e intelectual de las personas (Mayer y Salovey, 1997).

La presente investigación, adoptó la definición de Bar-On que señala que la IE son las competencias emocionales y sociales que interactúan entre sí, que encausan la eficacia con la que nos comunicamos, entendemos e interactuamos con las personas; nos permite afrontar la diversidad de exigencias que experimentamos diariamente (Bar-On, 2006). Selección dado, que su postulado de inteligencia emocional, es uno de los que más se ha aplicado en investigaciones del sector salud, donde el personal de salud diariamente presenta exigencias inherentes relacionada a sus funciones o competencias, y otras relacionada a la interacción diaria con pacientes, usuarios y/o familiares, donde es fundamental, un manejo asertivo de las emociones, como medio canalizador de promoción de la motivación, compromiso y satisfacción laboral.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El paradigma de estudio fue positivista, ya que buscó conocer la situación de las variables de estudio, en un contexto concreto, a través de la medición, evitando manipulación al momento del análisis de investigación entre investigador y el fenómeno objeto de estudio; lo cual fue controlado con el uso de métodos estadísticos descriptivos e inferenciales (Ramos, 2015).

El estudio fue de tipo básica, toda vez que buscó aportes teóricos del comportamiento de las variables y el nivel de relación entre las variables de estudio en un contexto determinado, producto del análisis y contraste de resultados con los antecedentes científicos (Grove y Gray, 2019). De enfoque, fue cuantitativo, toda vez que, para la obtención de datos, el análisis y contraste del marco teórico con las hipótesis, se utilizaron datos numéricos, los cuales fueron analizadas con métodos estadísticos. (Hernández y Mendoza, 2018).

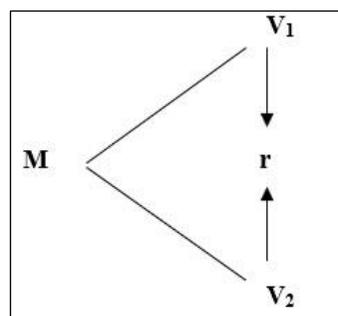
El método fue hipotético deductivo, a partir de la interpretación y análisis de los resultados descriptivos y contraste de las hipótesis, que permitieron arribar a las conclusiones (Hernández et al.,2018). El nivel de estudio fue correlacional, ya que el estudio buscó determinar la relación entre dos o más variables en un contexto concreto, a través del estudio de una muestra (Hernández-Sampieri, et al., 2018).

El diseño de estudio fue no experimental, pues la medición de las variables, no sufrieron manipulación alguna, mantuvieron su naturaleza tal como se encontraron al momento del estudio (Hernández et al.,2018).

Figura 1:

Leyenda:

- M : muestra
- V1 : inteligencia emocional
- V2 : motivación laboral
- r : relación entre variables



3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Inteligencia emocional

Son las competencias emocionales y sociales que interactúan entre sí, que encausan la eficacia con la que nos comunicamos, entendemos e interactuamos con las personas; nos permite afrontar la diversidad de exigencias que experimentamos diariamente (Bar-On, citado en Olaya, 2022). La medición de la variable es de escala ordinal.

Respecto a la definición operacional, son las competencias emocionales que nos permiten entender y relacionarnos con las personas. Para medir la inteligencia emocional, se consideró la acepción de Bar-On, que la clasifica en cinco dimensiones: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés, estado de ánimo; medidas en un total de 30 ítems, en una escala de tipo Likert.

Variable: Motivación laboral

La motivación es una percepción del individuo sobre la base de la confianza, el sentido de responsabilidad y el deseo de participar en las decisiones y actuaciones que deben tomarse en un contexto laboral (Herzberg et al., 1959). La medición de variable e indicadores es ordinal.

Respecto a la definición operacional, son los estados emocionales de motivación laboral que se medirán en sus dos dimensiones: motivación intrínseca y motivación extrínseca, que contiene 15 ítems tipo Likert.

3.3 Población, muestra y muestreo

La población, son todos los elementos objeto de estudio, con características comunes (Hernández et al., 2018). La población del presente estudio estuvo conformada por todos los trabajadores de la microrred de salud (70).

Los criterios de inclusión fueron: personal de salud con al menos 6 meses de labor en la microrred de salud, que aceptaron participar bajo consentimiento informado del propósito de estudio.

Los criterios de exclusión fueron: trabajadores con menos de 6 meses de labor, que no aceptaron participar.

La muestra, es un subgrupo representativo de la población objeto de estudio, ya que los resultados del estudio, se generalizarán en la población (Hernández et al., 2018). Para el presente estudio, la población fue la misma que la muestra, la cual fue de tipo censal, llamada también no probabilístico intencionado, constituido por todos los trabajadores de la Microred (70).

La Unidad de análisis, fueron todos los trabajadores del centro de salud, que aceptaron participar del estudio.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica fue la encuesta (Hernández et al, 2018). El instrumento para medir las variables fue el cuestionario, de 30 ítems para la variable IE y 15 ítems para la variable motivación laboral, los cuales fueron adaptados por la autora del presente estudio; ambos cuestionarios utilizaron una escala de Likert con 5 posiciones: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2), nunca (1).

Ficha técnica del instrumento 1:

Nombre de Variable: Inteligencia emocional

Autor; Bar-On, 2006. Adaptado por la autora de estudio.

Dimensiones: Intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés, estado de ánimo.

Escala: Ordinal

Baremos: peruanos

Niveles: bajo (30 – 70), medio (71 – 110), alto (111 – 150).

Ficha técnica del instrumento 2:

Nombre de Variable: Motivación laboral

Autor: Herzberg et al. (1959). Adaptado por Pillaca (2017), adaptado por la autora.

Dimensiones: motivación intrínseca, motivación extrínseca

Escala: Ordinal

Baremos: peruanos

Niveles: bajo (15 – 35), medio (36 – 55), alto (56 – 75).

La validez es el valor que el instrumento intenta medir. La validez del instrumento fue con el método de juicio de expertos, quienes luego de una revisión de criterios de pertinencia, relevancia y claridad del instrumento, determinaron la consistencia y aplicabilidad del mismo (Hernández et al., 2018).

La confiabilidad que determina si un instrumento es aplicable, se realizó a través del método Alfa de Cronbach, en un piloto de 20 encuestas, que luego del procesamiento de datos en SPSS, resultó con un valor de 0.737 para la variable inteligencia emocional y 0.773 para motivación laboral; que establecieron que los instrumentos presentaron una alta confiabilidad, por tanto, aplicables.

3.5 Procedimientos

En principio, se realizó una búsqueda de información teórica y científica (libros, tesis, artículos, revistas, etc.) relacionada al objeto de estudio, como insumo para el desarrollo y abordaje del estudio; asimismo, para obtener el instrumento adecuado de investigación. Instrumentos (cuestionarios) que fueron validados a través de 03 juicios de expertos, quienes luego de una revisión de los mismos, determinaron la consistencia y suficiencia de los instrumentos. La confiabilidad del instrumento fue a través del coeficiente de Alpha de Cronbach.

La obtención de datos, fue previa autorización del gerente del centro de salud de estudio y consentimiento informado del participante, que se incluyó en el cuestionario de obtención de datos.

3.6 Método de análisis de datos

Respecto al procesamiento de datos, las encuestas fueron tabuladas en Excel, y procesadas en el programa SPSS V.26, para el análisis respectivo del estudio.

El análisis descriptivo se realizó con tablas de frecuencias para las dos variables, producto de la base de datos y estadística generada con el programa Excel.

El análisis inferencial, fue previa prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, que determinó el estadígrafo a utilizar para el análisis correlacional. Dado que los resultados, no arrojan una distribución normal, por tanto, no

cumplen con el criterio de normalidad, se utilizó un estadígrafo no paramétrico: el coeficiente de correlación Rho de Spearman para determinar la dirección y nivel de relación entre variables cuantitativas (Díaz et al., 2014).

3.7 Aspectos éticos

La investigación cumplió con los principios internacionales de investigación en personas como la beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia (Maldonado, 2021, que cita a la Declaración de Helsinki, 1975), principios que son promovidos por la Asociación Médica Mundial (AMM).

Asimismo, el estudio respetó los principios éticos y académicos de la universidad, ya que las encuestas fueron previo consentimiento informado, de carácter anónimo, preservando la confidencialidad del participante. Se cauteló los derechos de autor, aplicando las normas APA (American Psychological Association), citando y referenciando las fuentes de estudio utilizadas.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Nivel de inteligencia emocional y motivación laboral

Tabla 1

Distribución de frecuencias de la inteligencia emocional y la motivación laboral

		Motivación laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Inteligencia emocional	Bajo	Recuento	0	0	0	
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	
	Medio	Recuento	1	15	5	21
		% del total	1,4%	21,4%	7,1%	30,0%
	Alto	Recuento	2	14	33	49
		% del total	2,9%	20,0%	47,1%	70,0%
Total	Recuento	3	29	38	70	
	% del total	4,3%	41,4%	54,3%	100,0%	

Según los resultados de la tabla 1, predomina los participantes que consideran que la inteligencia emocional en el personal de salud de la microrred de salud, es de alto nivel (70%), mientras que el 30% la califican como de nivel medio, es ausente la calificación en el nivel bajo. En cuanto a la motivación laboral, poco más de la mitad del personal de salud (54,3%), la considera en un nivel alto, 41,4% como nivel medio, apenas el 4,3% reporta un bajo nivel de ML.

Según la apreciación de los trabajadores respecto a la relación entre la IE y la ML, se resalta que los trabajadores consideraron con mayor frecuencia un alto nivel de IE como de motivación laboral con un 47,1%, seguida de un 21,4% que consideraron el comportamiento de dichas variables en el personal de salud, como de nivel medio, 20% que consideran un alto nivel de IE y regular nivel de ML; es muy escaso los trabajadores que consideran que a pesar que la IE es alta, la ML es baja (2,9%).

Nivel de inteligencia intrapersonal y la motivación laboral

Tabla 2

Distribución de frecuencias de la dimensión intrapersonal y la motivación laboral

		Motivación laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Dimensión intrapersonal	Bajo	Recuento	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%
	Medio	Recuento	0	12	4
		% del total	0,0%	17,1%	5,7%
	Alto	Recuento	3	17	34
		% del total	4,3%	24,3%	48,6%
Total	Recuento	3	29	38	
	% del total	4,3%	41,4%	54,3%	

La tabla 2, sobre la relación entre la dimensión intrapersonal de la IE y la ML, muestra que los mayores puntajes reportados por los trabajadores se da el nivel alto de dimensión intrapersonal y ML con un 48,6%, siendo favorable, la ausencia de calificación de esta dimensión y de la ML en el nivel bajo (0%).. Seguida de un 24,3% que consideraron que teniendo un alto nivel alto de la intrapersonal su motivación es media o regular. Apenas el 4,3% considera que a pesar que presentar un alto nivel de IE intrapersonal, su motivación es baja.

Nivel de inteligencia interpersonal y la motivación laboral

Tabla 3

Distribución de frecuencias de la dimensión interpersonal y la motivación laboral

		Motivación laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Dimensión interpersonal	Bajo	Recuento	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%
	Medio	Recuento	1	7	1
		% del total	1,4%	10,0%	1,4%
	Alto	Recuento	2	22	37
		% del total	2,9%	31,4%	52,9%
Total	Recuento	3	29	38	
	% del total	4,3%	41,4%	54,3%	

La tabla 3, sobre la relación entre la dimensión interpersonal de la IE y la ML, muestra, según la percepción de los encuestados, que la mayor frecuencia se da en el nivel alto de dimensión interpersonal y ML con un 52,9%; seguido de un 31,4% que perciben que teniendo un alto nivel de la IE interpersonal, presentan una ML de nivel medio; un 10% que considera tener un nivel medio tanto en la IE interpersonal como en la ML. Apenas el 2,9% considera que a pesar que presentar un alto nivel de IE interpersonal, presenta una ML baja. Se resalta la ausencia de calificación de esta dimensión y de la ML en el nivel bajo (0%).

Nivel de la dimensión adaptabilidad y la motivación laboral

Tabla 4

Distribución de frecuencias de la dimensión adaptabilidad y la motivación laboral

		Motivación laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Dimensión adaptabilidad	Bajo	Recuento	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%
	Medio	Recuento	2	14	8
		% del total	2,9%	20,0%	11,4%
	Alto	Recuento	1	15	30
		% del total	1,4%	21,4%	42,9%
Total	Recuento	3	29	38	
	% del total	4,3%	41,4%	54,3%	

La tabla 4, sobre la relación entre la dimensión adaptabilidad de la IE y la ML, muestra, que la mayor frecuencia se da en el nivel alto de dimensión adaptabilidad y ML con un 42,9%; seguido de un 21,4% que perciben que teniendo un alto nivel de adaptabilidad, presentan una ML media; un 20% que reporta percibir un nivel medio de esta dimensión, como de la ML. Un escaso 2,9% considera presentar un nivel medio de adaptabilidad y baja ML. Es ausente la percepción de esta dimensión y de la ML en el nivel bajo (0%).

Nivel de la dimensión manejo del estrés y la motivación laboral

Tabla 5

Distribución de frecuencias de la dimensión manejo del estrés y la motivación laboral

		Motivación laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Dimensión manejo del estrés	Bajo	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	1,4%	0,0%	1,4%
	Medio	Recuento	2	18	17	37
		% del total	2,9%	25,7%	24,3%	52,9%
	Alto	Recuento	1	10	21	32
		% del total	1,4%	14,3%	30,0%	45,7%
Total	Recuento	3	29	38	70	
	% del total	4,3%	41,4%	54,3%	100,0%	

La tabla 5, sobre la relación entre la dimensión manejo del estrés de la IE y la ML, la mayor frecuencia fue en el nivel alto con un 42,9%; mientras que un 25,7% perciben presentar un nivel medio tanto de manejo del estrés como de la ML; asimismo, el 24,3% percibe un nivel medio de esta dimensión con alta ML. Apenas el 1,4% considera presentar un nivel bajo de manejo del estrés y nivel medio de ML.

Nivel de la dimensión estado de ánimo y la motivación laboral

Tabla 6

Distribución de frecuencias de la dimensión estado de ánimo y la motivación laboral

		Motivación laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Dimensión estado de ánimo	Bajo	Recuento	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%
	Medio	Recuento	1	14	4
		% del total	1,4%	20,0%	5,7%
	Alto	Recuento	2	15	34
		% del total	2,9%	21,4%	48,6%
Total	Recuento	3	29	38	
	% del total	4,3%	41,4%	54,3%	

Respecto a la relación entre la dimensión estado de ánimo de la IE y la ML, la tabla 6 muestra que la mayoría percibe presentar un nivel alto de esta dimensión y un alto nivel de ML (48,6%). En tanto que el 21,4% perciben presentar un alto estado de ánimo con una ML media; un 20% reporta un nivel medio tanto de estado de ánimo como de ML; en tanto que el 2,9% percibe que a pesar de presentar un alto nivel de estado de ánimo, percibe un baja motivación laboral. Ninguno consideró a esta dimensión en el nivel bajo (0%).

4.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Ho: No existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la motivación laboral

H1: Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la motivación laboral

Tabla 7

Correlación entre las variables inteligencia emocional y motivación laboral

		Motivación laboral
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación
		Sig. (bilateral)
		N
		,405**
		,001
		70

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

La tabla 7 muestra un $p = 0,001 < 0.05$, que indica que existe una relación directa entre las variables inteligencia emocional y motivación laboral, siendo esta de moderada magnitud ($r = 0,405$). En consecuencia, cuando mejora la inteligencia emocional, se asocia a un incremento de la motivación laboral.

Hipótesis específica 1

Tabla 8

Correlación entre la dimensión intrapersonal y la motivación laboral

		Motivación laboral	
Rho de Spearman	intrapersonal	Coefficiente de correlación	,231
		Sig. (bilateral)	,044
		N	70

Los resultados muestran que existe una relación directa ($p = 0,044 < 0.05$), de baja magnitud entre la dimensión intrapersonal y la motivación laboral ($r = 0,231$).

Hipótesis específica 2

Tabla 9

Correlación entre la dimensión interpersonal y la motivación laboral

		Motivación laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,335**
Interpersonal	Sig. (bilateral)	,005
	N	70

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

La tabla 9 demuestra la existencia de una relación directa ($p = 0,005 < 0.05$), de baja magnitud entre la dimensión interpersonal y la motivación laboral ($r = 0,335$).

Hipótesis específica 3

Tabla 10

Correlación entre la dimensión adaptabilidad y la motivación laboral

		Motivación laboral
Rho de Spearman	Adaptabilidad	
	Coeficiente de correlación	,409**
	Sig. (bilateral)	,001
N		70

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

La tabla 10 indica que existe una relación significativa, de moderada magnitud entre la dimensión adaptabilidad y la motivación laboral ($p = 0,001 < 0.05$; $r = 0,409$). En consecuencia, cuando mejora los niveles de adaptabilidad, se asocia a una mejora de los niveles de motivación laboral.

Hipótesis específica 4

Tabla 11

Correlación entre la dimensión manejo del estrés y la motivación laboral

		Motivación laboral
Rho de Spearman	Manejo del estrés	
	Coeficiente de correlación	,350**
	Sig. (bilateral)	,003
N		70

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

La tabla 11 indica que existe una relación directa ($p = 0,003 < 0.05$), de baja magnitud entre la dimensión manejo del estrés y la motivación laboral ($r = 0,350$)

Hipótesis específica 5

Tabla 12

Correlación entre la dimensión estado de ánimo y la motivación laboral

		Motivación laboral
Rho de Spearman	Estado de ánimo	
	Coeficiente de correlación	,256*
	Sig. (bilateral)	,033
N		70

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

La tabla 12 muestra que existe una relación directa ($p = 0,033 < 0.05$), de baja magnitud entre la dimensión estado de ánimo y la motivación laboral ($r = 0,256$)

V. DISCUSIÓN

La labor del profesional de salud, demanda de un desarrollo y manejo equilibrado de la inteligencia emocional, que permita afrontar cada circunstancia que se presenta durante el ejercicio laboral, incluye el manejo de emociones, de expresión de sentimientos, de comunicación, empatía, relaciones interpersonales, manejo de impulsos, optimismo, entre otros, para resolver los diversos problemas que ocurren en el día a día, durante la interacción con pacientes, familiares o compañeros de labor. En esa línea, la inteligencia emocional, contribuye con el estado de compromiso y motivación laboral.

En tal sentido, el presente estudio, pretende conocer el comportamiento actual de los elementos de la inteligencia emocional y motivación laboral en el personal de salud que labora en una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas en la Región Apurímac; asimismo, determinar la relación existente entre ambas variables, en cuyos resultados destaca la importancia de la investigación, ya que si bien es de naturaleza básica, el propósito es que se constituya como una herramienta para trabajadores y autoridades, para implementar acciones de mejora, priorizando los elementos débiles identificados en el estudio.

Cabe precisar, respecto a investigaciones previas que relacionen ambas variables de estudio, a nivel nacional, regional o local; han sido muy escasas en el sector salud; las existentes, básicamente se desarrollaron en el sector educación, fue más factible identificar estudios sobre IE relacionados con competencias como desempeño, compromiso, rendimiento o satisfacción laboral. Situación que torna importante, conocer los resultados del presente estudio, como línea de base a estudios de mayor detalle y contextos, dada la importancia que actualmente exige el mundo competitivo de recursos humanos, en el control y manejo de nuestras emociones y la de los demás, relacionados a la motivación en el entorno laboral.

Respecto al objetivo general de investigación, los resultados demuestran que hay una significativa relación, moderada entre la inteligencia emocional y la motivación laboral ($p = 0,001 < 0,05$; $r = 0,405$), en el personal de salud de la Microrred de salud de Andahuaylas; esto es, cuando mejora el manejo de la

inteligencia emocional, se relaciona a un incremento de la motivación laboral. En tal sentido, es pertinente enfatizar el rol de las autoridades involucradas del sector salud, para dar especial importancia en las condiciones y promoción de una práctica adecuada de las dimensiones de la inteligencia emocional, como elemento canalizador de la motivación laboral. Al respecto, Sánchez et al. (2017), enfatiza la importancia de las organizaciones en propiciar condiciones laborales de desarrollo equilibrado de habilidades emocionales, creatividad y eficiencia en sus colaboradores y usuarios externos; planteamiento consistente con Camacho et al. (2016), que sostiene que la motivación es herramienta fundamental de cambio y mejora institucional, pues contribuye en la productividad, inteligencia emocional y mejora de las condiciones de trabajo. En consecuencia, es necesario, que tanto autoridades como personal de salud, consideren la importancia de la IE y motivación en el desarrollo institucional, con lo cual coincide la conclusión de Nandar (2019), que, el desarrollo adecuado de inteligencia emocional, facilita el compromiso y desempeño laboral.

Resultado similar a Ramos (2017), en un centro de salud público en Lima, donde encontró una relación significativa de alta magnitud entre la IE y la motivación laboral ($p = 0.000 < 0,05$; $r = 0,841$); y relativamente similar a Rodríguez (2018), en un hospital del Callao; donde, si bien demostró que existe una correlación entre IE y motivación laboral, esta es bastante débil ($p \text{ valor} = 0,024 < 0.05$, $r = 0.187$).

Por otro lado, respecto a estudios con variables similares, Haryono et al. (2019), en un hospital de Indonesia, encontró que la inteligencia emocional afecta positiva y significativamente con el compromiso laboral en enfermeras ($t=2.71, > 1.96$; $p 0,007 < 0.05$), y desempeño laboral ($t = 2.38 > 1.96$; $p\text{-valor} = 2.60 < .009$), por tanto, la IE tiene un impacto positivo en el compromiso y desempeño laboral. Asimismo, Nandar (2019), en enfermeras de un hospital de Birmania, encontrando una relación significativa entre IE y compromiso profesional ($p = 0.136$, $r=0.521$) y una relación de 27% entre IE y desempeño laboral ($R \text{ cuadrado}=0.271$). Resultados que nos indica, que la inteligencia emocional es una variable que se asocia a varios aspectos del ámbito laboral, como la satisfacción, desempeño laboral, motivación laboral, importantes en el crecimiento organizacional. Por el contrario, Chuquisana (2022), en su estudio en enfermeras de un hospital en

Lima, donde encontró una correlación nula entre la IE y desempeño laboral (p -valor $0,809 > 0,05$ y $r = -0,026$), es decir, que el desempeño laboral se comporta de manera independiente a los niveles de inteligencia emocional.

En cuanto al objetivo específico 1 de conocer el comportamiento de la IE y motivación laboral, los resultados señalan que la mayoría de los trabajadores consideran presentar un alto nivel de IE (70%), en tanto el 30% la ubican como en un nivel medio, de regular Desarrollo. En cuanto a la motivación laboral, el 54,3%, refiere presentar un nivel alto de motivación laboral, el (41,4%) como nivel medio y un escaso 4,3% reporta bajos niveles de ML. Al relacionar los resultados descriptivos de las variables, se identifica que los trabajadores consideraron con mayor frecuencia un alto nivel tanto de IE como de motivación laboral (47,1%), en tanto que un 21,4% considera estas variables en un nivel medio; es importante destacar, que el 20% de quienes consideran un alto nivel de IE, presentan un regular nivel de ML; es muy escaso los trabajadores que consideran que a pesar que la IE es alta, la ML es baja (2,9%).

Estos resultados expectantes reflejan que, para el personal de salud, es importante el manejo asertivo de las emociones y motivación intrínseca y extrínseca, que permiten un ambiente laboral de armonía. Al respecto Rassoli et al. (2019), sostiene que las habilidades de la IE, contribuye que las personas vivan mejor en varios aspectos de su vida individual, familiar, social, educativa y profesional, resalta, que las personas que practican y desarrollan adecuadamente estas habilidades, se comunican mucho mejor en el entorno laboral, familiar, lo cual incide en la motivación, en la adaptación al cambio, clima laboral y alineamiento a las metas personal e institucionales. Para ello, resulta importante la recomendación de Nandar (2019), que es importante que las organizaciones conozcan los aspectos de inteligencia emocional de sus trabajadores, como medio de mejorar la motivación, compromiso y desempeño laboral.

Estos resultados son compatibles a Rodríguez (2018), donde la mayoría de enfermeras considera existe un alto nivel de IE (78.1%), seguida del nivel medio con 21.9%; a diferencia de la variable motivación, donde poco más de la mitad del personal de enfermería encuestada (57.5%), la considera en proceso y el 42.5% en un buen nivel. Sin embargo, difiere a lo encontrado por Ramos (2017), donde el 60% del personal, perciben un bajo nivel de IE, seguida del nivel medio con

28%, apenas el 6% la ubica en el nivel alto y el 5% en el nivel muy bajo de IE. Respecto a la motivación laboral, uno de cada dos encuestados (50%), la perciben en un regular nivel, preocupando que el 44% la considera en un bajo nivel, apenas el 6% la considera en el nivel alto.

Respecto a estudios similares, Chuquisana (2022), encontró que la mayoría de enfermeras, percibe tener un adecuado o alto nivel e IE como de ML (64,8% y 82,4% respectivamente), seguida de un nivel medio o regular (con 22% y 14,3% respectivamente), finalmente, apenas el 13,2% considera un alto nivel de IE, mientras que el 3,3% percibe un mal desempeño laboral.

En cuanto al objetivo específico 2, según los resultados, existe una relación positiva, de baja magnitud entre la dimensión intrapersonal y la motivación laboral ($p = 0,044 < 0,05$; $r = 0,231$), esto es, que en tanto los trabajadores reconozcan sus emociones y sepan expresarlo asertivamente, se asociará a un incremento de la motivación laboral. Postulado consistente con la teoría de Bar-On, que sostiene que esta dimensión consiste en ser consciente de nuestras emociones de: autoconocimiento emocional, seguridad, autoestima, autorrealización, independencia, como medio de canalizar adecuadamente nuestras expresiones y actitudes (Olaya, 2022, que cita a Bar-On).

Estudios con variables similares realizado por Ramos (2017), en un centro de salud, encontró resultados relativamente similares en las dimensiones autoconocimiento y autoregulación de la IE, que presentaron una relación significativa moderada con la motivación laboral, ($r = 0,579$ y $r = 0,629$ respectivamente, ambos con un $p = 0,000 < 0,05$). Lo cual permite inferir, que cuando los trabajadores saben reconocer y controlar asertivamente sus emociones, estará asociado a que los mismos, sientan mayor motivación en el entorno laboral.

Por el contrario, Rodríguez (2018) no encontró relación entre la dimensión autoconocimiento y la ML ($p = 0,746 > 0,05$; $r = 0,027$), asimismo, la dimensión autoregulación no presenta relación con la motivación laboral ($p = 0,405 > 0,05$; $r = 0,069$) en el personal de enfermería de un hospital del Callao. Esto es, que la motivación laboral es independiente a las variaciones del autoconocimiento y autoregulación que muestren los colaboradores. Como podemos notar, son

variables los resultados, lo cual se atribuye a los contextos diversos y la variedad de comportamiento e importancia que los trabajadores presentan a las dimensiones de la inteligencia emocional respecto a la motivación laboral.

En cuanto al objetivo específico 3, los resultados determinan que existe una relación directa, de baja magnitud entre la dimensión interpersonal y la motivación laboral ($p = 0,005 < 0.05$; $r = 0,335$), en consecuencia, al mejorar la empatía y relaciones interpersonales de los profesionales de salud, se asocian a un incremento leve de la motivación laboral.

Resultados relativamente similares con Ramos (2017), en un centro de salud, que encontró una relación significativa fuerte entre la dimensión empatía y la ML ($p = 0,000$ y $r = 0,889$). Lo cual indica, que, ante un incremento de la empatía en los trabajadores, se asocia a una mejora de percepción de motivación laboral en ellos, y viceversa.

Resultado similar al encontrado por Rodríguez (2018) que demostró que existe una relación significativa, de baja magnitud, entre la dimensión empatía y la ML ($p = 0,012 < 0.05$; $r = 0,208$). Esto es, cuando mejora los niveles de empatía, la mejora de la motivación laboral es débil, esto se explicaría a que los trabajadores, si bien se preocupan en mantener niveles adecuado de empatía como la motivación laboral, no necesariamente, sienten que la motivación está en función a los niveles de empatía, probablemente, lo asocian a otros factores que inciden más en la motivación en el entorno laboral.

Respecto al objetivo específico 4, se encontró una relación significativa moderada entre la dimensión adaptabilidad y la motivación laboral ($p = 0,001 < 0.05$; $r = 0,409$), con lo que se infiere que, cuando el personal de salud mejora sus habilidades sociales, la responsabilidad social, resuelve problemas y demuestra flexibilidad y tolerancia, se asociará a una mejora en sus niveles de motivación laboral, lo cual es concordante con el 65.7% que considera tener un alto nivel adaptabilidad y la mayor frecuencia cuando relacionamos ambas variables, donde el 42.9% que teniendo un alto nivel de adaptabilidad, presenta a la vez un alto nivel de motivación laboral.

Resultado consistente con Ramos (2017) que demostró que la dimensión habilidades sociales de la IE, tienen una significativa relación, de alta magnitud

con la motivación laboral ($p = 0,000 < 0.05$; $r = 0,899$). Sin embargo, discrepante con Rodríguez (2018) que al relacionar la dimensión habilidades sociales con la motivación laboral, encontró que esta es nula ($p = 0,973 > 0.05$; $r = 0,003$), el comportamiento es independiente entre ambos. Probablemente se atribuya a que las enfermeras del hospital, si bien consideran importante el manejo asertivo de la adaptabilidad durante la interacción con los compañeros de labor y con los pacientes, perciben que no necesariamente se relaciona con la motivación laboral, la cual, obedecería a otros factores como satisfacción, clima laboral, cultura organizacional, entre otros.

En cuanto al objetivo específico 5, se identificó que la dimensión manejo del estrés de la IE, presenta una relación significativa baja con la motivación laboral ($p = 0,003 < 0.05$; $r = 0,350$), por lo que se puede inferir, que cuando el personal de salud mejora la regulación del estrés, se relaciona a un incremento leve de la motivación laboral. Al respecto es importante tomar en cuenta cuando se menciona que, si el personal de salud no tiene desarrollado las habilidades para controlar sus emociones, no serán capaces de mantener tranquilidad durante su interacción con los pacientes, o con sus compañeros de labor, por lo que es importante, el control de la inteligencia emocional, como instrumento de control emocional, por tanto, el control o regulación del estrés laboral (Nandar, 2019).

Resultado relativamente similar con estudios similares realizado por Ramos (2017), que encontró una relación positiva moderada entre la autorregulación (afín al manejo del estrés) con la motivación laboral ($p = 0,000 < 0.05$; $r = 0,629$), en consecuencia, en tanto mejore la autoestima, asertividad, regulación del estrés, del personal de salud, mejorará la motivación laboral.

Respecto al objetivo específico 6, se demostró que existe una relación de baja magnitud entre la dimensión estado de ánimo de la IE, con la motivación laboral ($p = 0,033 < 0.05$; $r = 0,256$), esto es, cuando el personal de salud mejora los elementos relacionados al estado de ánimo como, la satisfacción por la labor que realiza, mantiene un optimismo constante, que le permite una actitud positiva a pesar de las dificultades, estará asociada, a una mejora en los niveles de motivación laboral. Estado concordante por Olaya (2022, que cita a Bar-On), al señalar que cuando un trabajador disfruta de sus funciones asignadas, y mantiene

optimismo y visión positiva a pesar de las adversidades, tendrá un óptimo estado de ánimo.

Similar resultado a Rodríguez (2018), que demostró una relación positiva débil, entre la automotivación de la IE con la motivación laboral ($p = 0,024 < 0.05$; $r = 0,187$). En tanto que Ramos (2017), encontró una relación significativa positiva de alta magnitud entre la dimensión motivación de la IE y la motivación laboral ($p = 0,000 < 0.05$; $r = 0,800$).

VI. CONCLUSIONES

Primera: Respecto al objetivo general, se concluye que existe una relación directa, significativa y moderada entre la variable inteligencia emocional y motivación laboral en el personal de salud de una Microred de Salud en Apurímac ($p = 0,001 < 0.05$; $r = 0,405$). En consecuencia, el incremento de los niveles de inteligencia emocional, se asocia a un incremento de la motivación laboral.

Segunda: Existe un alto nivel de IE y motivación laboral en la mayoría del personal de salud de la Microred (70% y 54% respectivamente), seguida de un nivel medio (30% y 41,4% respectivamente), es casi ausente el personal que considera a las variables en el nivel bajo.

Tercera: Existe una correlación significativa directa de baja magnitud entre la dimensión intrapersonal y la motivación laboral ($p=0,044<0.05$; $r=0,231$).

Cuarto; Existe una correlación significativa directa de baja magnitud entre la dimensión interpersonal y la motivación laboral ($p=0,005<0.05$, $r=0,335$).

Quinto: Existe una correlación significativa directa de moderada magnitud entre la dimensión adaptabilidad y la motivación laboral ($p=0,001<0.05$, $r = 0,409$).

Sexto: Existe una correlación significativa directa de baja magnitud entre la dimensión manejo del estrés y la motivación laboral ($p=0,003 < 0.05$, $r=0,350$).

Sétimo: Existe una correlación significativa directa de baja magnitud entre la dimensión estado de ánimo y la motivación laboral ($p = 0,033 < 0.05$; $r=0,256$).

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

Al gerente de la Microred y jefe de recursos humanos, impulsar la gestión de las emociones y de la motivación laboral en la microrred de salud, incorporando en la programación anual de actividades, acciones concretas como: capacitación y talleres dinámicos y reflexivos sobre habilidades sociales, liderazgo, motivación, trabajo en equipo; que puede complementarse con actividades del equipo de salud mental, en la identificación de emociones y sentimientos propios y el de los demás, identificación en situaciones cotidianas, de los elementos favorables y las que restan en el ámbito laboral y personal.

Segundo: Al personal de salud y líderes de la microrred, invocar que, con el propósito de una convivencia laboral en armonía, con sentido de pertenencia y comprometidos con su organización; inducir paralelamente a sus autoridades, se implemente las estrategias señaladas anteriormente.

Tercero: A los directivos, jefes de RRHH y Calidad y Coordinadores de la microrred, una mayor interrelación, reconocimiento y empatía con el personal de salud, mejorando la asignación de funciones, la coordinación, el apoyo y reconocimiento al esfuerzo, como insumos básicos de motivación y satisfacción laboral, por ende, mejora de las relaciones interpersonales, compromiso, productividad y mejora del desempeño.

Cuarto: A futuros investigadores que realicen estudios similares, desarrollarlos en grupos poblacionales más extensa, que permita posteriormente estudios aplicados, de intervención a la problemática identificada. Asimismo, estudios diferenciados entre asistenciales y administrativos, a fin de identificar con mayor especificada los elementos a intervenir en las estrategias de mejora.

Quinto: A las universidades que forman profesionales de la salud, promover investigaciones sobre aspectos de servicios de salud de calidad con enfoque intercultural y de humanización, que implica temas como inteligencia emocional, motivación laboral, habilidades sociales, entre otros, lo cual canalizará profesionales con vocación de servicio y empáticos.

REFERENCIAS

- Akbarilakeh, M., Naderi, A., & Arbabisarjou, A. (2018). Critical thinking and emotional intelligence skills and relationship with students' academic achievement. *Prensa Med Argentina*, 104(2). DOI: 10.4172/0032-745X.1000280.
- Alarcón H., Ganga, F., Pedraja R., y Monteverde S., (2020). Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile. *Medwave*, 20(04). <https://doi.org/10.5867/medwave.2020.04.7900>.
- Apaza, M.Y. (2018). *La inteligencia emocional y su influencia en el rendimiento laboral en los trabajadores del gobierno regional de puno 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio institucional. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/9497>
- Adams, J. (2016). Desigualdad en el Trabajo. *Docentia et Investigatio*, 18(1), 167–175. http://www.vanneman.umd.edu/papers/Cotter_etal.pdf
- Arrabal, E. (2018). *Inteligencia emocional*. Editorial Elearning SL. <https://books.google.es/books?id=bp18DwAAQBAJ&lpg=PA5&ots=RrE3ipe2Cs&dq=Inteligencia%20emocional.%20Editorial%20Elearning%20S.%20L%2C%20arrabal&lr&hl=es&pg=PA5#v=onepage&q=Inteligencia%20emocional.%20Editorial%20Elearning%20S.%20L,%20arrabal&f=false>
- Armijos, R. C. (2021). Inteligencia emocional y síndrome de Burnout en personal de servicio de emergencia en un hospital de Guayaquil en tiempos Covid-19. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66212>
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A test of emotional intelligence*. Toronto: Multi-Health Systems. <http://www.eitrainingcompany.com/wp-content/uploads/2009/04/eqi-133-resource.pdf>
- Bar-On R. (2006) The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*. 18(1), 13-25. <http://www.psycothema.com/pdf/3271.pdf>
- Brooks, S., Webster, R., Smith, L., Woodland, L., & Wessely, S. (2020). The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of

the evidence. *The Lancet*, 395 (10227), 912-920.
[https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30460-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30460-8)

Cárdenas, A. (2021). Síndrome de burnout y su incidencia en el ámbito laboral. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico Tecnológicas*, 2(1), 78-86.
<https://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/view/217>.

Camacho, R. Rojas, S., Hinojosa, M. y Olivera, G. (2016). Inteligencia emocional y la competencia gerencial del profesional de enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social. Distrito Federal México. *Revista Enferm Inst Mex Seguro Soc.* 23 (3). www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2015/eim153j.pdf

Chiavenato, I., (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. Décima Edición. México DF, México: Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.

Choque, M.L. (2022). *Inteligencia emocional y estrés laboral del personal de enfermería del área COVID del hospital III EsSalud Juliaca 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa]. Repositorio institucional. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/14037>

Chuquisana, J. P. (2022). *Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de lima, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio institucional, <https://hdl.handle.net/20.500.13053/6793>

Di Renzo, L., Gualtieri, P., Cinelli, G., Bigioni, G., Soldati, L., Attinà, A. & Ferraro, S. (2020). Psychological Aspects and Eating Habits during COVID-19 Home Confinement: Results of EHLC-COVID-19 Italian Online Survey. *Nutrients*, 12(7), 2152. <https://doi.org/10.3390/nu12072152>

Easa, N. (2021). Nurses' Emotional Intelligence and Stress at Workplace during the COVID-19 Pandemic: Evidence from Egypt. *مجلة للعلوم الإسكندرية جامعة مجلة للإدارية*, 58(2), 57-90. 10.21608 / ACJ.2021.167930

- Espada, M. (2012). *Nuestro motor emocional. La motivación: con motivación nuestra vida será más estimulante, exitosa y satisfactoria o no será. Madrid, España: Díaz de Santos.*
- Fragoso, L. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? *Revista iberoamericana de educación superior*, 6(16), 110-125. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ries/v6n16/v6n16a6.pdf>
- García Correa, D., Londoño Bolívar, C., y Ortiz Pérez, L. (2016). Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral. *Revista Psyconex*, 8(12). <http://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>
- Goleman, D. (1999). *La práctica de la inteligencia emocional*. E. Kairos, Edit. <https://books.google.es/books?id=s-ybDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Grove, S. y Gray, J. (2019). *Investigación en enfermería: Desarrollo de la práctica enfermera basada en ... - Susan K. Grove, Jennifer R. Gray—Google Libros*. https://books.google.com.ec/books?id=OKiDwAAQBAJ&dq=que+es+la+investigaci%C3%B3n+b%C3%A1sica&hl=es&source=gsb_navlinks_s
- Grujičić, M., Jovičić-Bata, J., & Novaković, B. (2018). Work motivation and job satisfaction of doctors and nurses in Vojvodina, Serbia. *Srpski arhiv za celokupno lekarstvo*, 146(1-2), 48-54. <https://doi.org/10.2298/SARH170210130G>
- Haryono, S., Rosady, F. y MdSaad, MS (2018). Efectos de la inteligencia emocional y espiritual en el desempeño laboral entre enfermeras temporales en el Hospital General Regional Abdul Riva'I, distrito de Berau, provincia de Kalimantan Oriental, Indonesia. *Problemas de gestión en el sistema de salud*, 4, 42-54. <https://ssrn.com/abstract=3348298>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Mc Graw Hill Education. https://doi.org/http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2018). Metodología de la Investigación (Sexta ed.). México.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: Wiley.
- Huamán, M. (2018). *Motivación y desempeño laboral en trabajadores asistenciales del centro de salud Belenpampa, Cusco*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37187>
- Huang, Y., & Zhao, N. (2020). Generalized anxiety disorder, depressive symptoms and sleep quality during COVID-19 epidemic in China: a web-based cross-sectional survey. *Psychiatry Res*, 112954. doi: <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2020.112954>.
- James-Scotter, M., Walker, C., & Jacobs, S. (2019). An interprofessional perspective on job satisfaction in the operating room: a review of the literature. *Journal of Interprofessional Care*, 33(6), 782-794. <https://doi.org/10.1080/13561820.2019.1593118>
- Lee M.T. y Raschke, RL (2016). Comprender la motivación de los empleados y el desempeño organizacional: argumentos para un enfoque de teoría de conjuntos. *Journal of innovation & knowledge*. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2016.01.004>
- Lozano D. y Barragán J. (2016). La necesidad de apreciar historias dentro de las teorías sobre necesidades humanas. *Innovaciones de negocios*, 12 (24), 295-326. <http://eprints.uanl.mx/id/eprint/11690>
- Marcos, J. F., Cerdio, D., Del Campo, E., Gutiérrez, R. E., Castro, L. A., y Cedillo, A. C. (2021). Relación médico-paciente e inteligencia emocional, un reto en la educación médica. *Medicina y ética*, 32(3), 635-664. <https://doi.org/10.36105/mye.2021v32n3.01>
- Martínez, O.J. (2022). *La motivación laboral como componente gerencial productivo para favorecer el clima organizacional de las empresas en Colombia*. Bogotá. [Tesis de maestría, Fundación Universitaria del Área

Andina]. Repositorio institucional.
<https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/4525>

- Martínez, V. (2020). *Relación entre la motivación laboral y la satisfacción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huari, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44417>.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators. *New York: Basic Books. Senge, PM (1998). Sharing knowledge. Executive excellence, 15(6), 11-12.*
- Nandar, Y. (2019). *Inteligencia emocional, compromiso profesional y desempeño laboral de las enfermeras del hospital general de Yangon* (Tesis de doctorado, Portal MERAL).
- Olaya, Y. (2022). *Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en el personal de salud asistencial y administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84684>
- Ordoñez-Rufat, P., Polit-Martínez, M. V., Martínez-Estalella, G., & Videla-Ces, S. (2021). Emotional intelligence of intensive care nurses in a tertiary hospital. *Enfermería Intensiva (English ed.)*, 32(3), 125-132. <https://doi.org/10.1016/j.enfi.2020.05.001>.
- Pillaca, E. (2017). *Motivación y desempeño laboral de trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas, Lima, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8877>
- Ramos, A. (2017). *Inteligencia emocional y motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador, Lima 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12966>.

- Ramos, C. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. *Av.psicol.* 23(1).
http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf
- Rasooli, T., Moradi-Joo, E., Hamedpour, H., Davarpanah, M., Jafarinahlashkanani, F., Hamedpour, R., & Mohammadi-Khah, J. (2019). The relationship between emotional intelligence and attitudes of organizational culture among managers of hospitals of Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences: 2019. *Entomol Appl Sci Lett*, 6(3), 62-67.
https://www.researchgate.net/profile/Ehsan-Moradi-Joo/publication/339776893_The_Relationship_between_Emotional_Intelligence_and_Attitudes_of_Organizational_Culture_among_Managers_of_Hospitals_of_Ahvaz/links/5e63dd8692851c7ce04ed82b/The-Relationship-between-Emotional-Intelligence-and-Attitudes-of-Organizational-Culture-among-Managers-of-Hospitals-of-Ahvaz.pdf
- Robbins, S. P., y Judge, T. A. (2009). Fundamentos de comportamiento organizacional. Pearson Educación.
- Romero, C. S., Catalá, J., Delgado, C., Ferrer, C., Errando, C., Iftimi, A., & Otero, M. (2020). COVID-19 psychological impact in 3109 healthcare workers in Spain: the PSIMCOV group. *Psychological Medicine*, 1-14.
<https://doi.org/10.1017/S0033291720001671>.
- Rodríguez, O. (2018). *Inteligencia emocional y motivación en el personal de Enfermería de un Hospital Nivel II. 2 Callao. 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/19642>
- Sánchez, I., Brea, I. De La Cruz, M. y Matos, I. (2017). Motivación y liderazgo del personal del subsistema de servicios generales en dos hospitales maternos. *Correo Científico Médico de Holguín*, 21(2), 434-444.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1560-43812017000200009&script=sci_arttext&tlng=pt
- Salovey, P. y Mayer, JD (1990). Inteligencia emocional. Imaginación, cognición y personalidad, 9 (3), 185-211. <https://doi.org/10.2190%2FDUGG-P24E-52WK-6CDG>.

- Snell, S., Morris, S., y Bohlander, G. (2018). *Managing Human Resources*. Cengage Learning. <https://books.google.es/books?id=b5JzEAAAQBAJ&lpg=PP1&ots=SWPSxHhizC&dq=Managing%20Human%20Resources.%20Estados%20Unidos%3A%20Cengage%20Learning&lr&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q=Managing%20Human%20Resources.%20Estados%20Unidos:%20Cengage%20Learning&f=false>
- Soto-Rubio, A., Giménez-Espert, M. D. C., & Prado-Gascó, V. (2020). Effect of emotional intelligence and psychosocial risks on burnout, job satisfaction, and nurses' health during the covid-19 pandemic. *International journal of environmental research and public health*, 17(21), 7998. <https://doi.org/10.3390/ijerph17217998>
- Sória, A. (2020). Cuidado de la Salud Mental del personal sanitario. *Sociedad Española de Psiquiatría*. <http://www.sepsiq.org/file/InformacionSM/SEP%20COVID19-Salud%20Mental%20personal%20sanitario.pdf>
- Valdés, C. (2020, abril 7). *Qué es la motivación, su importancia y sus principales teorías*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/>
- Valdés, M. A. P., Morales, N. E. Á., & Cárdenas, A. E. R. (2021). Repercusión psicológica y social de la pandemia COVID-19. *Medimay*, 27(2), 252-261. https://revcmhabana.sld.cu/index.php/rcmh/article/view/1663/pdf_263
- Vereau Neciosup, D. J. (2020). *Motivación y desempeño laboral en trabajadores asistenciales del centro de salud Yugoslavia–Ancash, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/69397>.
- Zúñiga, M. J. (2015) *Inteligencia emocional para el liderazgo*. Bloomington. <https://books.google.com.pe/books?id=Gq62CAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*. New York: Wiley.

Zapata, E.L. (2022). *Influencia de la inteligencia emocional en el compromiso organizacional en profesionales de la salud del servicio de pediatría, Hospital Nacional Carlos Seguí Escobedo, Red Asistencial Arequipa ESSALUD 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa]. Repositorio institucional.
<http://hdl.handle.net/20.500.12773/12583>

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y MOTIVACIÓN LABORAL EN UNA MICRORRED DE SALUD DE LA PROVINCIA DE ANDAHUAYLAS, 2022							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Operacionalización de variables				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL				
¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la motivación laboral en el personal de una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022?	Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la motivación laboral en el personal de una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022	Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la motivación laboral en el personal de una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	
			Intrapersonal	Asertividad Auto concepto Autorrealización Independencia	1 – 6	Ordinal	
			Interpersonal	Empatía Relaciones interpersonales	7 – 10	Ordinal	
			Adaptabilidad	Responsabilidad social Solución de problemas Prueba de la realidad Flexibilidad	11 – 16	Ordinal	
a) ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional y motivación laboral en el personal de una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022?	a) Conocer el nivel de inteligencia emocional y motivación laboral en el personal de una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022.	Existe una relación significativa entre la dimensión intrapersonal y la motivación laboral en el personal de una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022.	Manejo del estrés	Tolerancia al estrés Manejo de impulsos	17 – 22	Ordinal	
b) ¿Cuál es la relación entre la dimensión intrapersonal y la motivación laboral en el personal de una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022?	b) Determinar la relación entre la dimensión intrapersonal y la motivación laboral en el personal de una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022.		Estado de ánimo	Felicidad Optimismo	23 – 30	Ordinal	
			Variable 2: MOTIVACIÓN LABORAL				
c) ¿Cuál es la relación entre la dimensión interpersonal y la motivación laboral en el personal de una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022?	c) Determinar la relación entre la dimensión interpersonal y la motivación laboral en el personal de una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022.		Existe una relación significativa entre la dimensión interpersonal y la motivación laboral en el personal de una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
d) ¿Cuál es la relación entre la dimensión adaptabilidad y la motivación laboral en el personal de una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022?	d) Determinar la relación entre la dimensión adaptabilidad y la motivación laboral en el personal de una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022.	Existe una relación significativa entre la dimensión adaptabilidad y la motivación laboral en el personal de una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022;	Intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfacción ▪ Aceptabilidad ▪ Salud ▪ Productividad ▪ Empeño 	1 – 3 4 – 5 6 7 8	Ordinal	
e) ¿Cuál es la relación entre la dimensión manejo del estrés y la motivación laboral en el personal de una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022?	e) Determinar la relación entre la dimensión manejo del estrés y la motivación laboral en el personal de una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022.	Existe una relación significativa entre la dimensión manejo del estrés y la motivación laboral en el personal de una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022;	Extrínseca	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconocimiento salarial ▪ Reconocimiento al esfuerzo ▪ Ocio ▪ Relaciones interpersonales 	9 – 11 12 13 14 – 15	Ordinal	
f) ¿Cuál es la relación entre la dimensión estado de ánimo y la motivación laboral en el personal de una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022?	f) Determinar la relación entre la dimensión estado de ánimo y la motivación laboral en el personal de una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022.	Existe una relación significativa entre la dimensión estado de ánimo y la motivación laboral en el personal de una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022.					

Diseño de investigación:	Escenario de estudio y Participantes:	Técnicas e instrumentos:	Rigor científico:	Método análisis de datos:
Enfoque: Cuantitativo Tipo: básica Diseño: No experimental Nivel: Correlacional	Escenario de estudio: Una microred de salud de la provincia de Andahuaylas Participantes: Personal de salud de la microred	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Validez: por Juicio de expertos Confiabilidad: por Alfa de Cronbach	Análisis descriptivo: Excel Análisis inferencial: SPSS-V26 Método hipotético deductivo

ANEXO 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGOS
INTELIGENCIA EMOCIONAL	<p>“La inteligencia emocional son las competencias y habilidades emocionales y sociales que interactúan entre sí, delimitan la eficacia con la que entendemos, expresamos y nos relacionamos con los demás; nos permite afrontar la diversidad de exigencias que experimentamos diariamente”</p> <p>(Bar-On, 2006, como se citó por Olaya, 2022)</p>	<p>La IE es una variable de naturaleza cualitativa, se operacionaliza en 05 dimensiones: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo; con sus respectivos indicadores, para el cual se utilizará una escala de Likert de 5 posiciones:</p>	Intrapersonal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asertividad ▪ Auto concepto ▪ Autorrealización ▪ Independencia 	1 – 6	Escala ordinal	<p>Valoración global</p> <p>Bajo: 30 – 70</p> <p>Medio: 71-110</p> <p>Alto: 111 - 150</p>
			Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empatía ▪ Relaciones interpersonales 	7 – 10		
			Adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilidad social ▪ Solución de problemas ▪ Prueba de la realidad ▪ Flexibilidad 	11 – 16	Siempre (5)	
			Manejo del estrés	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tolerancia al estrés ▪ Manejo de impulsos 	17 – 22	Casi siempre (4)	
			Estado de ánimo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Felicidad ▪ Optimismo 	23 – 30	A veces (3)	
						Casi nunca (2)	
						Nunca (1)	

Fuente: Tomado de Peña (2018), “Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en profesionales de la salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018”; adaptado por la autora.

ANEXO 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGOS
MOTIVACIÓN LABORAL	<p>“La motivación es una percepción del individuo sobre la base de la confianza, el sentido de responsabilidad y el deseo de participar en las decisiones y actuaciones que deben tomarse en un contexto laboral”.</p> <p>(Herzberg et al., 1959)</p>	<p>La variable Motivación es de naturaleza cualitativa que se operacionaliza en 02 dimensiones:</p> <p>1) motivación intrínseca,</p> <p>2) motivación extrínseca:</p>	Motivación intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfacción ▪ Aceptabilidad ▪ Salud ▪ Productividad ▪ Empeño 	<p>1 – 3</p> <p>4 – 5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8</p>	<p>Escala ordinal</p> <p>Escala de Likert de 5 posiciones:</p>	<p>Valoración global</p> <p>Bajo: 15 – 35</p> <p>Medio: 36-55</p> <p>Alto: 56 - 75</p>
		<p>Para la medición de sus dimensiones se utilizará la escala de Likert de 05 posiciones:</p>	Motivación extrínseca	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconocimiento salarial ▪ Reconocimiento al esfuerzo ▪ Ocio ▪ Relaciones interpersonales 	<p>9 – 11</p> <p>12</p> <p>13</p> <p>14 – 15</p>	<p>Siempre (5)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>Nunca (1)</p>	

Fuente: Adaptado de Pillaca (2017), “Motivación y desempeño laboral de trabajadores del Hospital Sergio E. Bernales, Comas- 2017”, adaptado por la autora.

ANEXO 03: INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO SOBRE “INTELIGENCIA EMOCIONAL”

Buen día, me encuentro realizando la investigación titulada “INTELIGENCIA EMOCIONAL Y MOTIVACIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE LA MICRORED DE ANDAHUAYLAS”, para el cual es importante su valiosa participación respondiendo las preguntas del siguiente cuestionario con total sinceridad, marcando con UNA “X” la respuesta que considere más apropiada para usted, de acuerdo a cómo eres, no como te gustaría que otros te vieran.

Recuerde que NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS, MARQUE LA OPCION QUE SE AJUSTA A SU PERCEPCION Y RESPUESTA REAL.

La información será totalmente ANÓNIMA y CONFIDENCIAL, solo será analizada por el equipo de investigación y utilizada estrictamente para fines académicos de investigación.

CONSENTIMIENTO: Una vez leído la información de la parte superior, y Ud. acepta participar voluntariamente del estudio, marque con una **X** la opción “Doy mi consentimiento”.

Doy mi consentimiento

No doy mi consentimiento

DATOS GENERALES

Edad: _____ Sexo: (1) Femenino (2) Masculino

Profesión _____ Condición: (1) Nombrado (2) contratado

Trabajador: (1) personal asistencial de salud (2) personal administrativo

Ficha N°: _____ Fecha de evaluación: _____

ESCALA DE VALORACIÓN

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Inteligencia intrapersonal					
1	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida					
2	Reconozco con facilidad mis emociones					
3	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírsele mostrando respeto a su opinión					
4	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso intentando no herir sus sentimientos					
5	Me siento seguro (a) de mí mismo (a) en la mayoría de las situaciones					
6	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables					

	DIMENSIÓN 2: Inteligencia interpersonal					
7	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas					
8	Me gusta ayudar a la gente					
9	Mantengo buenas relaciones con los demás					
10	Considero que es muy importantes ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley					
	DIMENSIÓN 3: Adaptabilidad					
11	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor					
12	Trato de ser realista, no me gusta fantasear, ni soñar despierto(a)					
13	Tengo facilidad para enfrentar las cosas desagradables de la vida					
14	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas					
15	Puedo controlarme ante situaciones difíciles					
16	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles					
	DIMENSIÓN 4: Manejo del estrés					
17	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso(a)					
18	Puedo soportar el estrés					
19	No soy impulsivo(a)					
20	Controlo mi tono de voz cuando discuto					
21	Evito reacciones fuertes e intensas que sean difíciles de controlar					
22	Siento que me resulta fácil controlar mi ansiedad y enojo					
	DIMENSIÓN 5: Estado de ánimo en general					
23	Me agrada sonreír					
24	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten					
25	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten					
26	Disfruto de las cosas que me interesan					
27	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago					
28	En general me siento motivado (a) para continuar adelante incluso cuando las cosas se ponen difíciles					
29	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas					
30	En general cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que no voy a fracasar					

CUESTIONARIO SOBRE “MOTIVACIÓN”

ESCALA DE VALORACIÓN

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Motivación intrínseca					
1	Mi trabajo me hace sentir satisfacción					
2	Realizar este empleo contribuye a mi bienestar					
3	El trabajo que realizo tiene un significado positivo en mi vida					
4	Estoy contento con las funciones que realizo en mi trabajo					
5	Me siento preparado y competente para realizar la función que desempeño					
6	Mi trabajo me mantiene sano					
7	El trabajo que realizo me hace sentir una persona productiva					
8	Me gustaría continuar trabajando a pesar de haber cumplido la edad de jubilación.					
	DIMENSIÓN 2: Motivación extrínseca					
9	Siento que mis remuneraciones reconocen mi esfuerzo					
10	Hay posibilidades de avance salarial en este empleo.					
11	Mi paga corresponde a mi responsabilidad.					
12	En este empleo puedo prosperar económicamente si me esfuerzo					
13	Mi trabajo me mantiene ocupado y alejado de vicios					
14	Las relaciones con mis compañeros de trabajo son cordiales					
15	Estoy a gusto con el trato que recibo de mis compañeros de trabajo					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: “INTELIGENCIA EMOCIONAL”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Inteligencia intrapersonal							
1	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida	X		X		X		
2	Reconozco con facilidad mis emociones	X		X		X		
3	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo mostrando respeto a su opinión	X		X		X		
4	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso intentando no herir sus sentimientos	X		X		X		
5	Me siento seguro (a) de mí mismo (a) en la mayoría de las situaciones	X		X		X		
6	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Inteligencia interpersonal	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas	X		X		X		
8	Me gusta ayudar a la gente	X		X		X		
9	Mantengo buenas relaciones con los demás	X		X		X		
10	Considero que es muy importantes ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Adaptabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor	X		X		X		
12	Trato de ser realista, no me gusta fantasear, ni soñar despierto(a)	X		X		X		
13	Tengo facilidad para enfrentar las cosas desagradables de la vida	X		X		X		
14	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas	X		X		X		
15	Puedo controlarme ante situaciones difíciles	X		X		X		
16	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Manejo del estrés	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso(a)	X		X		X		
18	Puedo soportar el estrés	X		X		X		
19	No soy impulsivo(a)	X		X		X		
20	Controlo mi tono de voz cuando discuto	X		X		X		
21	Evito reacciones fuertes e intensas que sean difíciles de controlar	X		X		X		
22	Siento que me resulta fácil controlar mi ansiedad y enojo	X		X		X		

	DIMENSIÓN 5: Estado de ánimo en general	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Me agrada sonreír	X		X		X		
24	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten	X		X		X		
25	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten	X		X		X		
26	Disfruto de las cosas que me interesan	X		X		X		
27	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago	X		X		X		
28	En general me siento motivado (a) para continuar adelante incluso cuando las cosas se ponen difíciles	X		X		X		
29	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas	X		X		X		
30	En general cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que no voy a fracasar	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable []** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: WALTER ALFREDO RAMIREZ MAMANI **DNI:** 31189786

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

03 de octubre del 2022

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: “MOTIVACIÓN LABORAL”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Motivación intrínseca							
1	Mi trabajo me hace sentir satisfacción	X		X		X		
2	Realizar este empleo contribuye a mi bienestar	X		X		X		
3	El trabajo que realizo tiene un significado positivo en mi vida	X		X		X		
4	Estoy contento con las funciones que realizo en mi trabajo	X		X		X		
5	Me siento preparado y competente para realizar la función que desempeño	X		X		X		
6	Mi trabajo me mantiene sano	X		X		X		
7	El trabajo que realizo me hace sentir una persona productiva	X		X		X		
8	Me gustaría continuar trabajando a pesar de haber cumplido la edad de jubilación.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Motivación extrínseca							
9	Siento que mis remuneraciones reconocen mi esfuerzo	X		X		X		
10	Hay posibilidades de avance salarial en este empleo.	X		X		X		
11	Mi paga corresponde a mi responsabilidad.	X		X		X		
12	En este empleo puedo prosperar económicamente si me esfuerzo	X		X		X		
13	Mi trabajo me mantiene ocupado y alejado de vicios	X		X		X		
14	Las relaciones con mis compañeros de trabajo son cordiales	X		X		X		
15	Estoy a gusto con el trato que recibo de mis compañeros de trabajo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: WALTER ALFREDO RAMIREZ MAMANI **DNI:** 31189786

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

03 de octubre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



.....
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: “INTELIGENCIA EMOCIONAL”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Inteligencia intrapersonal	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida	X		X		X		
2	Reconozco con facilidad mis emociones	X		X		X		
3	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo mostrando respeto a su opinión	X		X		X		
4	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso intentando no herir sus sentimientos	X		X		X		
5	Me siento seguro (a) de mí mismo (a) en la mayoría de las situaciones	X		X		X		
6	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Inteligencia interpersonal	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas	X		X		X		
8	Me gusta ayudar a la gente	X		X		X		
9	Mantengo buenas relaciones con los demás	X		X		X		
10	Considero que es muy importantes ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Adaptabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor	X		X		X		
12	Trato de ser realista, no me gusta fantasear, ni soñar despierto(a)	X		X		X		
13	Tengo facilidad para enfrentar las cosas desagradables de la vida	X		X		X		
14	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas	X		X		X		
15	Puedo controlarme ante situaciones difíciles	X		X		X		
16	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Manejo del estrés	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso(a)	X		X		X		
18	Puedo soportar el estrés	X		X		X		
19	No soy impulsivo(a)	X		X		X		
20	Controlo mi tono de voz cuando discuto	X		X		X		
21	Evito reacciones fuertes e intensas que sean difíciles de controlar	X		X		X		
22	Siento que me resulta fácil controlar mi ansiedad y enojo	X		X		X		

	DIMENSIÓN 5: Estado de ánimo en general	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Me agrada sonreír	X		X		X		
24	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten	X		X		X		
25	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten	X		X		X		
26	Disfruto de las cosas que me interesan	X		X		X		
27	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago	X		X		X		
28	En general me siento motivado (a) para continuar adelante incluso cuando las cosas se ponen difíciles	X		X		X		
29	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas	X		X		X		
30	En general cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que no voy a fracasar	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: ARTURO ALARCÓN ANAYA **DNI:** 28292011

Especialidad del validador: GOBIERNO Y GERENCIA EN SALUD
SALUD PUBLICA Y COMUNITARIA

03 de octubre del 2022

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mag. Arturo Alarcón Anaya
JEFE MICRORED DE SALUD
SAN JERONIMO

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: “MOTIVACIÓN LABORAL”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Motivación intrínseca							
1	Mi trabajo me hace sentir satisfacción	X		X		X		
2	Realizar este empleo contribuye a mi bienestar	X		X		X		
3	El trabajo que realizo tiene un significado positivo en mi vida	X		X		X		
4	Estoy contento con las funciones que realizo en mi trabajo	X		X		X		
5	Me siento preparado y competente para realizar la función que desempeño	X		X		X		
6	Mi trabajo me mantiene sano							
7	El trabajo que realizo me hace sentir una persona productiva							
8	Me gustaría continuar trabajando a pesar de haber cumplido la edad de jubilación.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Motivación extrínseca	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Siento que mis remuneraciones reconocen mi esfuerzo	X		X		X		
10	Hay posibilidades de avance salarial en este empleo.	X		X		X		
11	Mi paga corresponde a mi responsabilidad.	X		X		X		
12	En este empleo puedo prosperar económicamente si me esfuerzo	X		X		X		
13	Mi trabajo me mantiene ocupado y alejado de vicios	X		X		X		
14	Las relaciones con mis compañeros de trabajo son cordiales	X		X		X		
15	Estoy a gusto con el trato que recibo de mis compañeros de trabajo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: ARTURO ALARCÓN ANAYA

DNI: 28292011

Especialidad del validador: GOBIERNO Y GERENCIA EN SALUD
SALUD PÚBLICA Y COMUNITARIA

03 de octubre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: “INTELIGENCIA EMOCIONAL”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Inteligencia intrapersonal	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida	X		X		X		
2	Reconozco con facilidad mis emociones	X		X		X		
3	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo mostrando respeto a su opinión	X		X		X		
4	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso intentando no herir sus sentimientos	X		X		X		
5	Me siento seguro (a) de mí mismo (a) en la mayoría de las situaciones	X		X		X		
6	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Inteligencia interpersonal	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas	X		X		X		
8	Me gusta ayudar a la gente	X		X		X		
9	Mantengo buenas relaciones con los demás	X		X		X		
10	Considero que es muy importantes ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Adaptabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor	X		X		X		
12	Trato de ser realista, no me gusta fantasear, ni soñar despierto(a)	X		X		X		
13	Tengo facilidad para enfrentar las cosas desagradables de la vida	X		X		X		
14	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas	X		X		X		
15	Puedo controlarme ante situaciones difíciles	X		X		X		
16	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Manejo del estrés	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso(a)	X		X		X		
18	Puedo soportar el estrés	X		X		X		
19	No soy impulsivo(a)	X		X		X		
20	Controlo mi tono de voz cuando discuto	X		X		X		
21	Evito reacciones fuertes e intensas que sean difíciles de controlar	X		X		X		
22	Siento que me resulta fácil controlar mi ansiedad y enojo	X		X		X		

	DIMENSIÓN 5: Estado de ánimo en general	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Me agrada sonreír	X		X		X		
24	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten	X		X		X		
25	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten	X		X		X		
26	Disfruto de las cosas que me interesan	X		X		X		
27	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago	X		X		X		
28	En general me siento motivado (a) para continuar adelante incluso cuando las cosas se ponen difíciles	X		X		X		
29	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas	X		X		X		
30	En general cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que no voy a fracasar	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. SILVIA ZOILA VEGA MAMANI **DNI:** 40039928

Especialidad del validador: SALUD PUBLICA Y COMUNITARIA

03 de octubre del 2022

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Silvia Z. Vega Mamani
 Mag. Salud Pública y Comunitaria
 RENOMA: 175 COP: 17150

Firma del Experto Informante.

ANEXO 05: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Validez por juicio de expertos del instrumento "Inteligencia emocional"

Experto validador	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
Mg. Vega Mamani, Silvia Zoila	SI	SI	SI	Aplicable
Mg. Alarcón Anaya, Arturo	SI	SI	SI	Aplicable
Mg. Ramirez Mamani, Walter Alfredo	SI	SI	SI	Aplicable

Validez por juicio de expertos del instrumento "Motivación laboral"

Experto validador	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
Mg. Vega Mamani, Silvia Zoila	SI	SI	SI	Aplicable
Mg. Alarcón Anaya, Arturo	SI	SI	SI	Aplicable
Mg. Ramirez Mamani, Walter Alfredo	SI	SI	SI	Aplicable

REGISTRO NACIONAL DE

**GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS
PROFESIONALES**

Fecha matrícula: 15/12/2014

Fecha egreso: 03/08/2016

INSTITUCIÓN UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO
VALDIZÁN DE HUÁNUCO
PERU

GRADUADO VEGA MAMANI, SILVIA ZOILA
DNI 40039928

**GRADO O TÍTULO MAESTRO EN SALUD PÚBLICA Y
COMUNITARIA CON MENCIÓN EN GERENCIA EN
SALUD**

Fecha de diploma: 15/03/17

Modalidad de estudios: PRESENCIAL

Fecha matrícula: 11/04/2014

Fecha egreso: 07/12/2015

INSTITUCIÓN UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
S.A.C.
PERU

REGISTRO NACIONAL DE
**GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS
PROFESIONALES**

GRADUADO ALARCON ANAYA, ARTURO
DNI 28292011

GRADO O TÍTULO OBSTETRA
Fecha de diploma: 10/02/2003
Modalidad de estudios: -

INSTITUCIÓN UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTÓBAL DE HUAMANGA
PERU

GRADUADO ALARCON ANAYA, ARTURO
DNI 28292011

GRADO O TÍTULO MAESTRO EN SALUD PÚBLICA Y
COMUNITARIA CON MENCIÓN EN GERENCIA EN
SALUD
Fecha de diploma: 15/03/17
Modalidad de estudios: PRESENCIAL

Fecha matrícula: 11/04/2014
Fecha egreso: 07/12/2015

INSTITUCIÓN UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
S.A.C.
PERU

REGISTRO NACIONAL DE
**GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS
PROFESIONALES**

GRADUADO
ALARCON
ANAYA,
ARTURO
DNI
28292011

GRADO O TÍTULO TÍTULO DE MÁSTER EN
GOBIERNO Y GERENCIA EN SALUD
Fecha de Diploma: 07/09/2015

TIPO:

- RECONOCIMIENTO

Fecha de Resolución de
Reconocimiento: 03/08/2017

Modalidad de estudios:
Duración de estudios:

INSTITUCIÓN
UNIVERSITAT
POMPEU
FABRA
ESPAÑA



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
RAMIREZ MAMANI, WALTER ALFREDO DNI 31189786	BACHILLER CON MENCIÓN EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 06/08/1993 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN <i>PERU</i>
RAMIREZ MAMANI, WALTER ALFREDO DNI 31189786	LICENCIADA EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 22/12/1993 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN <i>PERU</i>
RAMIREZ MAMANI, WALTER ALFREDO DNI 31189786	BACHILLER OBSTETRICIA Fecha de diploma: 06/08/1993 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN <i>PERU</i>
RAMIREZ MAMANI, WALTER ALFREDO DNI 31189786	LICENCIADO EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 22/12/1993 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN <i>PERU</i>
RAMIREZ MAMANI, WALTER ALFREDO DNI 31189786	MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 21/06/21 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/09/2019 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

ANEXO 06: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

(Resultado de prueba piloto)

El índice de consistencia mide si el instrumento tiene la confiabilidad suficiente para ser aplicado, si el valor está debajo de 0.60 el instrumento, presenta una variabilidad heterogénea en sus ítems y por tanto llevará a conclusiones equivocadas.

Para calcular el valor de α , se utilizó la fórmula:

Donde los valores son:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada ítem

V_t = Varianza total

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

La interpretándose de datos fue aplicando la siguiente tabla de rangos, definidos por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018).

A continuación, se calculó el coeficiente de confiabilidad con el software estadístico SPSS, v. 26; rangos de confiabilidad establecidos son:

Tabla 01: Rangos de interpretación del Alpha de Cronbach

Rango	Magnitud
0.01 - 0.20	Muy baja
0.21 - 0.40	Baja
0.41 - 0.60	Moderada
0.61 - 0.80	Alta
0.81 - 1.00	Muy alta

TABLA N° 02. Confiabilidad para las variables

Variables	Número de ítems	Alfa de Cronbach
Inteligencia emocional	30	0,737.
Motivación laboral	15	0,773

Los valores de coeficiente de confiabilidad calculado se encuentran en el intervalo $0.61 < \text{Alfa} < 1$, por tanto, el instrumento recoge datos fiables y estos cálculos se hizo con el software estadístico IBM SPSS v26, por lo cual el instrumento presenta una confiabilidad alta y muy alta.

Por lo tanto, se concluye que el instrumento aplicado para el estudio "Inteligencia emocional y motivación laboral en el personal de salud de la Microred de Andahuaylas, es confiable.

Alfa Cronbach para las variables:

850 24

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020
VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030
/SCALE('Inteligencia emocional') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilidad

Escala: Inteligencia emocional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
	.737	30

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

```
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015
/SCALE('Variable Motivación') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilidad

Escala: Variable Motivación

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
	.773	15

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024
VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031 VAR00032 VAR00033
```

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

NIVELES Y RANGOS		
ALTO	MEDIO	BAJO
[56-75]	[36 - 55]	[15 35]

N°	MOTIVACIÓN LABORAL															TOTAL	NIVEL
	INTRINSECA						EXTRINSECA										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
1	5	4	5	4	5	4	5	3	2	3	3	2	5	3	3	56	ALTO
2	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	56	ALTO
3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	53	MEDIO
4	3	4	2	2	4	2	2	1	1	3	2	1	3	3	2	35	BAJO
5	3	3	3	2	2	3	3	2	1	2	3	2	3	3	3	38	MEDIO
6	5	5	5	4	4	4	4	1	3	3	3	4	2	2	2	51	MEDIO
7	3	3	4	3	4	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	47	MEDIO
8	1	2	3	3	5	2	3	1	2	1	1	2	3	3	3	35	BAJO
9	3	3	4	3	4	3	4	3	1	3	2	3	4	3	3	46	MEDIO
10	4	4	4	3	3	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	45	MEDIO
11	4	5	5	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	4	59	ALTO
12	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	71	ALTO
13	5	3	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	55	MEDIO
14	4	5	5	5	5	3	5	3	3	4	4	5	5	5	4	65	ALTO
15	4	4	4	5	5	5	4	4	4	2	2	3	3	3	4	56	ALTO
16	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	54	MEDIO
17	4	4	5	5	5	4	5	4	2	3	3	4	4	5	5	62	ALTO
18	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	4	5	5	45	MEDIO
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	74	ALTO
20	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	3	61	ALTO
21	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	4	5	5	45	MEDIO
22	4	5	5	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	4	59	ALTO
23	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	4	5	5	45	MEDIO
24	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	35	BAJO
25	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	MEDIO
26	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3	3	4	4	4	55	MEDIO
27	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	ALTO
28	3	3	5	4	4	3	3	1	4	5	5	3	5	4	5	57	ALTO
29	4	4	5	4	5	1	5	4	4	3	5	5	3	5	5	62	ALTO
30	4	5	5	5	5	4	5	4	5	1	1	1	3	4	4	56	ALTO
31	4	5	4	5	5	3	4	3	5	3	3	5	5	4	5	63	ALTO
32	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	66	ALTO
33	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	56	ALTO
34	4	3	4	2	2	1	4	4	3	4	3	3	2	2	5	46	MEDIO
35	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	3	4	3	3	55	MEDIO
36	4	5	5	4	5	4	5	1	3	4	3	3	5	5	5	61	ALTO
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	ALTO
38	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3	2	3	5	5	5	63	ALTO
39	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	50	MEDIO
40	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74	ALTO
41	4	4	3	4	5	3	5	3	1	1	1	2	3	4	4	47	MEDIO
42	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	54	MEDIO
43	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	62	ALTO
44	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	70	ALTO
45	4	4	4	4	4	4	4	1	4	5	4	4	4	3	3	56	ALTO
46	3	3	3	3	3	4	3	3	1	1	1	1	3	3	3	38	MEDIO
47	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2	3	4	4	49	MEDIO
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	71	ALTO
49	3	4	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	5	4	50	MEDIO
50	5	5	5	5	5	5	4	5	2	3	3	5	5	5	5	67	ALTO
51	5	5	5	5	4	2	4	4	5	2	1	2	4	5	5	58	ALTO
52	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	5	5	52	MEDIO
53	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	67	ALTO
54	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	61	ALTO
55	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	5	2	5	5	5	62	ALTO
56	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	5	5	5	69	ALTO
57	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	3	4	5	5	67	ALTO
58	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	48	MEDIO
59	4	4	4	3	5	2	4	3	2	3	2	3	5	5	3	52	MEDIO
60	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	73	ALTO
61	5	4	5	5	5	4	5	5	4	2	4	3	5	5	5	66	ALTO
62	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	5	5	55	MEDIO
63	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	57	ALTO
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	5	5	70	ALTO
65	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	4	5	5	5	65	ALTO
66	3	3	3	3	5	3	4	5	3	3	1	1	3	4	4	48	MEDIO
67	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	3	4	65	ALTO
68	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62	ALTO
69	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	70	ALTO
70	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	72	ALTO

Anexo 8: PRUEBA DE NORMALIDAD

Para efectos de realizar la prueba de normalidad se toma en cuenta la variable dependiente: Satisfacción de usuarios y Calidad de servicio en el cual se tienen los siguientes resultados para cada una de las dimensiones de la variable en mención:

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
INTELIGENCIA EMOCIONAL	,107	70	,046	,979	70	,281
MOTIVACIÓN LABORAL	,068	70	,200[*]	,974	70	,145

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se tomará en cuenta los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov toda vez el total de muestras o los grados de libertad con que realizaron la prueba superan las 50 muestras. Así para el caso de la variable Inteligencia emocional se obtiene una significancia p valor $0.046 < 0.05$. Para la variable Motivación Laboral un p-valor $0.200 > 0.05$.

Regla de decisión:

H₀: Los datos tienen una distribución normal

H₁: Los datos No tienen una distribución normal

Criterios de decisión

Si p valor < 0.05 = Se rechaza H₀ y se acepta la H₁

Si p valor > 0.05 = Se acepta la H₀ y se rechaza la H₁

Interpretación

De acuerdo a los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, se determinó que las puntuaciones asociadas con la inteligencia emocional y motivación laboral en el personal de salud de una Microred en Andahuaylas, sustentaron un p. valor $< 0,05$ para la variable inteligencia emocional, y > 0.05 para la variable motivación laboral; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, los datos de la población no tienen una distribución normal, en consecuencia, se utilizará el estadístico no paramétrico del coeficiente de correlación Rho de Spearman



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MEDINA URIBE JURY CARLA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Inteligencia emocional y motivación laboral en una microrred de salud de la provincia de Andahuaylas, 2022", cuyo autor es CALDERON PILCO TERESA OLIVIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 29 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MEDINA URIBE JURY CARLA DNI: 10816699 ORCID: 0000-0001-8338-7404	Firmado electrónicamente por: JCMEDINAU el 09- 01-2023 10:14:52

Código documento Trilce: TRI - 0504895