

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**Efecto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral del personal de un centro de salud público de Lambayeque, 2023**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE  
EMPRESAS**

**AUTOR**

**Enzo Renato Renteria Portilla**

**ASESOR**

**Guillermo Juan Masias Cabanillas Olguin**

<https://orcid.org/0000-0003-4234-8390>

**Chiclayo, 2025**

**Efecto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral  
del personal de un centro de salud público de Lambayeque,  
2023**

**PRESENTADA POR**

**Enzo Renato Renteria Portilla**

A la Escuela de Posgrado de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el grado académico de

**MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE  
EMPRESAS**

**APROBADA POR**

Alex Humberto Vasquez Santiesteban

**PRESIDENTE**

Carla Ethel Gamarra Flores

**SECRETARIO**

Guillermo Juan Masias Cabanillas Holguin

**VOCAL**

## **Dedicatoria**

La dedicación principal de este trabajo es para mi familia.; en especial a mi abuela Manuela Collazos Espejo, por brindarme todo su tiempo y amor a lo largo de mi vida; sus canas son sinónimo de sabiduría, me enseñó muchas cosas vitales para la vida y me encamino siempre por el buen camino; y finalmente a todas aquellas personas que en su momento me apoyaron.

## **Agradecimiento**

Agradezco mucho la ayuda de mis maestros, especialmente de mi Profesora Carla Gamarra y mi asesor Guillermo Cabanillas. También agradezco a mis compañeros y a la universidad en general por todos los grandes conocimientos que me han otorgado. Por último, quiero agradecer a mis padres, quienes me han apoyado a lo largo de este proyecto.

# Efecto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral del personal de un centro de salud público de Lambayeque, 2023.docx

## INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>19%</b> INDICE DE SIMILITUD	<b>19%</b> FUENTES DE INTERNET	<b>9%</b> PUBLICACIONES	<b>10%</b> TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	---------------------------------------

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>tesis.usat.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>upc.aws.openrepository.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorioacademico.upc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Tecnologica del Peru</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>www.coursehero.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

## Índice

<b>Resumen .....</b>	<b>6</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>7</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>8</b>
<b>Revisión de Literatura.....</b>	<b>11</b>
<b>Materiales y métodos.....</b>	<b>19</b>
<b>Resultados y Discusión .....</b>	<b>22</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>29</b>
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>30</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>31</b>

## **Resumen**

La inteligencia emocional dentro del sector público en los colaboradores viene atravesando carencias y practicas empíricas. Por motivo que, no existen una capacidad emocional desarrollada enfocada en la atención y vocación de servicio a la población. Por ello, en la investigación se determinó el efecto que genera la inteligencia emocional en el desempeño laboral de colaboradores enfocado a todo el personal administrativo de un centro de salud público en Lambayeque. Asimismo, La investigación fue de enfoque cuantitativo y de tipo básica debido a que utilizó teorías y modelos científicos para su aplicación en las entidades públicas. Asimismo, la población fue perfectamente medible con 80 personas dentro de la organización, a quienes se les aplicó el cuestionario propuesto por Wong Law (2020) para la variable inteligencia emocional y el modelo de Geraldo (2021) para el desempeño laboral. Los resultados, comprobaron el efecto directo con coeficiente R cuadrado de 0.74 en función a la inteligencia emocional en el desempeño laboral del personal de un centro de salud público de Lambayeque, 2023.

Palabras claves: Inteligencia, Emocional, Desempeño, Laboral

### **Abstract**

The emotional intelligence of public sector employees has been experiencing deficiencies and empirical practices. This is because there is no developed emotional capacity focused on serving the population. Therefore, the research aimed to determine the impact of emotional intelligence on the job performance of administrative staff in a public health center in Lambayeque. The study utilized a quantitative approach and was basic in nature, employing scientific theories and models applicable to public entities. The population consisted of 80 individuals within the organization who were surveyed using Wong Law's (2020) questionnaire for emotional intelligence and Geraldo's (2021) model for job performance. The results showed a direct effect with an R-squared coefficient of 0.74 indicating the influence of emotional intelligence on job performance among the staff of a public health center in Lambayeque in 2023.

**Keywords:** Emotional Intelligence, Job Performance

## **Introducción**

Las organizaciones están siempre evolucionando y buscando maneras de mantenerse competitivas en el entorno laboral. Por lo tanto, la gestión del talento humano se reconoce como crucial para lograr una productividad eficiente en cualquier sector, ayudando así a alcanzar los objetivos y metas establecidos por las organizaciones (Portilla, 2020). Es importante destacar que las organizaciones, junto con las nuevas tendencias, están impulsando cambios en los métodos de atención hacia sus empleados. Por lo tanto, la adecuada implementación de la inteligencia emocional entre los colaboradores en los centros de salud permitirá identificar, gestionar y comprender las emociones en todas las situaciones relacionadas con la prestación de un servicio tan delicado como es el cuidado de la integridad y salud del paciente (Arrabal, 2018). Asimismo, en los colaboradores facilita el desarrollo de habilidades de autoconocimiento, las cuales deben integrarse dentro del ambiente laboral, mejorando así la comprensión tanto entre los colaboradores como con el público en general (Goleman, 2017).

Del mismo modo, en el ámbito de la salud, el rendimiento laboral representa el comportamiento que las personas aprenden dentro de la organización y tiene un impacto significativo en cómo abordan los desafíos diarios para resolver problemas. Por tanto, proporcionar herramientas que fortalezcan la inteligencia emocional de las personas promoverá un mejor desempeño, lo cual influirá positivamente en la calidad del servicio y en la sostenibilidad a largo plazo (Neida & Correa, 2022).

A nivel internacional, se destaca la considerable oportunidad de mejorar las atenciones en los servicios públicos de salud, donde es crucial desarrollar habilidades prácticas que fortalezcan la inteligencia emocional dentro del ámbito de las habilidades sociales de los colaboradores. Se señala una falta de respuestas adecuadas en las opciones y la comunicación por parte de los servidores públicos y la población (Laura & Jiménez, 2019). Es importante destacar que, en Ecuador, estudios realizados en entidades públicas y privadas han revelado que el éxito dentro de las organizaciones depende en gran medida de la aplicación efectiva de la inteligencia emocional hacia los individuos. Estos estudios demuestran cómo las emociones de los colaboradores impactan directamente en su desempeño y logros dentro de la empresa (Fuentes, 2016).

En la misma línea, los centros de salud públicos son entidades que están al servicio de la población, siendo la carta Iberoamérica de función pública, quien premia a aquellos colaboradores por un eficiente desempeño en los servicios del estado prestados a la población y el requerimiento de políticas que mejoren el crecimiento al máximo valor del talento, en cada uno de sus colaboradores. En tal sentido, las investigaciones deben centrarse en la inteligencia emocional y su efecto en el desempeño con la finalidad de poder conocer cuales los principales factores que motivan el aumento del desempeño del colaborador. Asimismo, mostrar a cada uno de sus trabajadores las principales estrategias que deben tomar, se obtendrá un mejor rendimiento laboral (Velázquez, 2019).

En el contexto peruano, los colaboradores del sector público enfrentan deficiencias y prácticas sin conocimiento en cuanto a la inteligencia emocional. Esto se debe a una falta de desarrollo de capacidades emocionales y personales que permitan afrontar las diferentes circunstancias que pueda presentarse dentro de la entidad pública (Torres et al., 2021). Es crucial conectar a los empleados con niveles adecuados de estabilidad emocional, especialmente en las personas que ejercen roles de alta dirección y jefaturas, dado que aquellos con una comprensión más profunda de sus emociones tienden a establecer relaciones más efectivas y contribuyen más significativamente a la creación de entornos laborales positivos. (Tirado, 2020)

La problemática en los centros de salud público de Lambayeque, se percibe que los trabajadores no presentan los niveles idóneos para gestionar sus emociones, debido probablemente a que laboran en ambientes limitados, desarrollando sus obligaciones; la capacitación no se desarrolla de manera persistente, en ciertas ocasiones los colaboradores no sienten interés por desarrollar sus conocimientos, probablemente debido a que las jefaturas no tienen una positiva comunicación, ni liderazgo con sus colaboradores, asimismo carecen de motivaciones, sienten que solo realizan sus actividades por una remuneración económica, no obstante no lo hacen para poder conseguir las metas de la organización (Gerencia Regional de Salud, 2022).

Por lo mencionado y con la finalidad de poder buscar solución a la problemática actual que viene atravesando las entidades de salud pública se formula la siguiente pregunta de investigación ¿Existirá efecto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral del personal de un centro de salud público de Lambayeque, 2023?

Considerando como objetivo general determinar el efecto que genera la inteligencia emocional en el desempeño laboral del personal administrativo de un centro de salud público de Lambayeque. Asimismo, los objetivos específicos son determinar el nivel de Inteligencia emocional de personal administrativo de un centro de salud público de Lambayeque, 2023, determinar el nivel de Desempeño laboral en el personal Administrativo de un centro de salud público de Lambayeque, 2023, determinar el efecto de las dimensiones de evaluación de emociones propias, emociones de lo demás, uso de emociones y regularización de emociones en el desempeño laboral en el personal administrativo de un centro de salud público de Lambayeque, 2023.

Considerando que en el sector salud, las áreas administrativas del hospital se encuentran con limitadas nociones de inteligencia emocional y sólo vienen aplicando acciones de manera empírica con la finalidad de brindar continuidad dentro de los centros de salud. Cabe resaltar que las áreas administrativas, son el centro de operación de la entidad donde se realizan estrategias logísticas, atenciones y documentaciones que deben estar de manera eficaz al servicio de los pacientes, en efecto el desempeño laboral de los colaboradores que desarrollan actividades en las áreas mencionadas no está enfocado en mejorar los procedimientos buscando el bien común.

Por último, la investigación facilitará en comprender las necesidades, miedos e inquietudes de sus colaboradores y de esta manera mantener recomendaciones junto a eficientes soluciones que permitan mejorar su desempeño al alcanzar sus metas y objetivos ya sean estos personales o de la institución, consiguiendo consolidar las relaciones de los colaboradores de la organización.

## Revisión de Literatura

En la investigación de Enríquez (2021) propone como objetivo conocer el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores en empresas de Ecuador, mediante un enfoque cuantitativo con una muestra de 300 colaboradores, donde los resultados muestran que existe un nivel alto del 85% en líderes de equipos y gerencias en las organizaciones privadas, puesto que vienen desarrollando habilidades de dirección de equipo para alcanzar los resultados y objetivos trazados en el menor tiempo para los intereses de la organización.

También, Zepeda (2019) tuvo como objetivo determinar el efecto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral en empresas de Guatemala. La metodología se centra en enfoque cuantitativo, mediante instrumento del cuestionario con una muestra de 250 colaboradores mediante un proceso estadístico de correlaciones. Los principales resultados muestran que los colaboradores valoran más los factores de motivación y autoconciencia con indicadores de 54.66% y 35.33% respectivamente en el efecto dentro del desempeño del colaborador dentro de la organización.

Por otro lado, Soriano (2023) propone analizar el nivel de inteligencia emocional en las empresas privadas de Colombia, mediante un enfoque cuantitativo con una muestra de 120 personas aplicando el instrumento de la encuesta, los resultados mencionan que existe un nivel medio de inteligencia emocional con un 53% de participación en las áreas administrativas, donde las principales dimensiones con mayor importancia corresponden la independencia en el contexto laboral que disminuye el estrés del trabajador.

Asimismo, Aragón (2019) en su investigación verificó el efecto de la inteligencia emocional en el desempeño en organizaciones españolas, con una muestra de 250 personas mediante un enfoque cuantitativo, se tiene como resultados que las dimensiones de autorregulación y autoconciencia representan el 18% y 35.33% de efecto de la inteligencia en el desempeño laboral, por tanto, se logra verificar que la aplicación de estrategias para mantener en equilibrio la inteligencia emocional de los colaboradores logra mejorar notablemente el desempeño de los colaboradores dentro de la empresa.

Rivero (2022) investiga y busca confirmar el efecto de la inteligencia emocional en el rendimiento laboral de empleados en empresas privadas de México. La metodología fue de enfoque cuantitativa con una muestra de 72 colaboradores que se encuentran dentro del área de gestión del talento humano. Los resultados muestran que el principal factor para tener una inteligencia emocional idónea es la motivación con un 54.66% de colaboradores motivados. Asimismo, la hipótesis del efecto entre ambas variables se comprueba considerando que 53.2% presenta un alto desempeño laboral debido a la autorregulación y autoconciencia que son factores de la inteligencia emocional.

Por último, Bartra (2022) determinó si la inteligencia emocional genera un efecto directo en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa tecnológica en el Perú. La metodología de enfoque cuantitativo dirigido a una muestra de 300 colaboradores en la organización. Los resultados muestran que la hipótesis fue aprobada, puesto que el manejo de inteligencia emocional influye significativo en el desempeño con un valor obtenido de 0.78 en correlación de ambas variables. Asimismo, los niveles de inteligencia emocional dentro de la empresa se encuentran en nivel alto con un 63.3% de puntaje obtenido en toda la empresa.

En función a las bases teóricas, la inteligencia emocional, definida por Fernández Berrocal (2005), es la habilidad para distinguir, comprender y regularizar las emociones propias y las de los demás, fomentando tanto el desarrollo emocional como el intelectual. Esta capacidad se utiliza para gestionar nuestro pensamiento y comportamiento de manera efectiva. En el libro de Goleman titulado "Inteligencia Emocional", se clasifica la inteligencia emocional como la capacidad de motivarse a uno mismo, lo cual es fundamental para alcanzar una estabilidad emocional completa.

La inteligencia emocional se compone de varias habilidades clave. En primer lugar, la conciencia emocional permite a las personas identificar y entender sus propias emociones, lo que es fundamental para reconocer cómo estas influyen en su comportamiento y en sus relaciones. En segundo lugar, la regulación emocional implica

la capacidad de manejar y controlar las emociones de manera efectiva, ayudando a las personas a calmarse en momentos de estrés y a mantener la motivación a pesar de los desafíos (Goleman, 2018).

En el año 1990 comenzaron las primeras investigaciones de inteligencia emocional, concepto que fue evolucionando por las situaciones en la sociedad y acontecimientos de facilidad en afrontar y adaptarse al cambio en algunas personas. Por ello, Goleman (2018) propone un modelo de cuatro situaciones enfocadas en las organizaciones en las áreas de mercadotecnia, servicio administrativo, publicidad e imagen corporativa, mencionado modelo propone un análisis de las competencias emocionales que presentan los colaboradores dentro de la empresa.

Arrabal (2018) indica que la inteligencia emocional se define como la capacidad de reconocer, comprender y gestionar conscientemente las propias emociones, así como las emociones de los demás. Esta habilidad permite tomar decisiones y acciones de manera efectiva, considerando la influencia emocional en todos los aspectos de la vida. Por otro lado, según Berrocal (2005), la inteligencia emocional se refiere a la habilidad de dirigir los sentimientos y emociones, discernir entre ellos, y utilizar este entendimiento para controlar nuestros propios pensamientos y acciones.

En el marco de la investigación se empleó el modelo de Wong Law (2020) quien define como la comprensión de la conducta organizacional de colaborador, Las habilidades sociales permiten a las personas interactuar de manera efectiva, resolver conflictos y trabajar en equipo. La motivación, por su parte, se refiere a la capacidad de utilizar las emociones para alcanzar metas y mantener el enfoque a pesar de los desafíos. En conjunto, estas habilidades hacen que la inteligencia emocional sea una herramienta poderosa para mejorar el bienestar personal y el rendimiento profesional, impactando positivamente en diversas áreas de la vida, por tanto, propone el siguiente modelo.

La primera dimensión corresponde a la evaluación de las emociones propias, se relaciona con teorías psicológicas que abordan la regulación emocional y el bienestar general. Modelos como el de Plutchik sobre las emociones primarias ofrecen una base para comprender nuestras reacciones emocionales, al realizar esta evaluación, podemos fortalecer nuestra autoeficacia y autoestima, lo que nos capacita para enfrentar los

desafíos de la vida con mayor resiliencia y claridad emocional (Kumar, 2020). Esta dimensión tiene como objetivo reconocer y entender las emociones que sentimos, así como su influencia en nuestras acciones y decisiones. Al enfocarse en la autoevaluación emocional, se fomenta una mayor autoconciencia, lo que puede ayudar en la gestión de las emociones y en el desarrollo de una inteligencia emocional más sólida (Goleman, 2018).

La segunda dimensión representa la evaluación de las emociones de los demás, donde se resalta que debe existir comprensión por el sentir de los colaboradores y comprende reconocer lo que sucede alrededor, implica la capacidad de reconocer y comprender cómo se sienten las personas a nuestro alrededor, esta habilidad es fundamental para desarrollar relaciones interpersonales saludables y efectivas, ya que nos permite empatizar con los sentimientos ajenos y responder de manera apropiada. También, la evaluación de las emociones de los demás nos ayuda a interpretar señales no verbales, como expresiones faciales y lenguaje corporal, lo que enriquece nuestra comprensión del contexto emocional en el que interactuamos (Wong-Law, 2020).

La empatía es un componente clave de esta dimensión, debido a que ser empático nos permite ponernos en el lugar del otro, lo que no solo mejora nuestras relaciones, sino que también fomenta un ambiente de apoyo y comprensión, esta habilidad es esencial en diversas áreas, como la comunicación, la resolución de conflictos y el trabajo en equipo, ya que facilita la colaboración y la conexión emocional con los demás (Goleman, 2018).

Asimismo, la evaluación de las emociones de los demás enriquece nuestra inteligencia emocional. Al comprender cómo las emociones influyen en el comportamiento y las decisiones ajenas, podemos adaptar nuestras propias respuestas y acciones de manera más eficaz, esta habilidad también nos permite prever reacciones y gestionar mejor las dinámicas sociales, lo que, en última instancia, mejora nuestras interacciones y fortalece nuestras conexiones con los demás (Kumar, 2020).

La tercera dimensión es el uso de las emociones, el cual conlleva en orientar emociones hacia la realización de acciones productivas dentro de la organización que facilitará el desempeño individual y colectivo para alcanzar los objetivos trazados, Esto implica la habilidad de utilizar nuestras emociones y las de los demás para facilitar la

toma de decisiones y mejorar nuestro desempeño en diferentes aspectos de la vida, esta dimensión resalta la relevancia de usar las emociones de forma estratégica, dado que pueden afectar nuestra motivación, creatividad y capacidad para resolver problemas, al reconocer el impacto de las emociones, podemos utilizarlas para fomentar acciones positivas y lograr nuestros objetivos. (Wong Law, 2020).

El uso adecuado de las emociones también está vinculado a la regulación emocional. Esto implica que, en lugar de dejarnos llevar por nuestras emociones, aprendemos a dirigir las de manera constructiva, donde se puede aprovechar la alegría para crear un ambiente positivo en el trabajo o utilizar la tristeza como un indicio para reflexionar y buscar apoyo en momentos complicados, esta habilidad nos permite adaptarnos a diversas situaciones y responder de forma más efectiva a los desafíos que enfrentamos (Kumar, 2020).

La cuarta dimensión es la regulación de emociones, donde resalta el poder que debe tener el colaborador para autorregularse en las emociones frente a las situaciones diarias que pueden presentarse, esta habilidad es esencial para afrontar los desafíos de la vida diaria, ya que nos ayuda a reaccionar de manera adecuada ante situaciones estresantes, a mantener la calma bajo presión y a tomar decisiones más informadas, la regulación emocional consiste en identificar cuándo nuestras emociones pueden afectar nuestro juicio y en encontrar maneras de manejar esos sentimientos. (Wong Law, 2020).

La regulación de las emociones está íntimamente ligada a la inteligencia emocional, donde las personas que dominan esta habilidad suelen tener un mayor control sobre sus reacciones emocionales, lo que les facilita manejar mejor las dinámicas sociales, al aprender a regular nuestras emociones, podemos crear un entorno más positivo y colaborativo, tanto en el ámbito personal como en el profesional, lo que favorece un desarrollo emocional más saludable y equilibrado (Goleman, 2018).

Para la variable independiente Desempeño laboral, según Pedraza et al. (2010), se refiere a aquellas acciones destacadas orientadas hacia un objetivo, donde la persona muestra esfuerzo por cumplir con su tarea. Esto es posible cuando el contexto es adecuado y accesible, y el rendimiento puede evaluarse mediante la evaluación del desempeño, donde puede medirse a través de evaluaciones de rendimiento, retroalimentación de supervisores y compañeros, así como mediante indicadores específicos que reflejan la productividad y efectividad del trabajador. Factores como la motivación, la capacitación, las habilidades interpersonales y la gestión del tiempo juegan un papel crucial en el desempeño laboral. Además, un entorno de trabajo positivo, que fomente el desarrollo y el bienestar, suele influir significativamente en la calidad del desempeño.

Asimismo, Palaguachi & Orbe (2021) señalan que el desempeño se refiere a las capacidades y talentos que cada individuo posee al llevar a cabo una tarea asignada, así como la manera en que enfrenta y ejecuta eficazmente las actividades de la organización. Por esta razón, las organizaciones realizan evaluaciones de desempeño para determinar si se están alcanzando los objetivos de manera efectiva y eficiente.

Por otro lado, de acuerdo con Chiavenato (2000), el desempeño se define como el comportamiento que tiene el ser humano al ejecutar una actividad asignada en un determinado cargo laboral, donde abarca el conjunto de comportamientos y actitudes que contribuyen al ambiente de trabajo y al éxito organizacional, más allá de las tareas específicas. Este aspecto del desempeño se centra en cómo los empleados interactúan con sus compañeros, su nivel de colaboración, la comunicación y la forma en que apoyan la cultura y los valores de la organización. El desempeño contextual es fundamental para fomentar un entorno laboral positivo y productivo.

Finalmente, podemos afirmar que el desempeño laboral es la forma en como un trabajador realiza las funciones asignadas, mientras que por otro lado el rendimiento laboral sería el producto final del trabajo realizado.

Asimismo, para fines de la investigación se utilizó el modelo de Geraldo (2021), donde se establecieron propiedades psicométricas en el siguiente modelo.

La primera dimensión aborda la tarea, destacando el comportamiento del colaborador hacia las tareas asignadas y su iniciativa para seguir generando valor agregado en sus funciones, esta dimensión se centra en la relevancia de entender las expectativas y responsabilidades específicas de cada puesto de trabajo, así como la manera en que estas tareas se relacionan con los objetivos de la organización, evaluar esta dimensión implica analizar cómo diversos factores, como la claridad de las tareas, la carga de trabajo y los recursos disponibles, afectan la eficacia y eficiencia en el desempeño laboral. (Campos, 2022).

También destaca la relevancia del feedback y la evaluación continua, proporcionar retroalimentación sobre el desempeño en relación con las tareas permite a los empleados identificar áreas de mejora y fortalecer sus habilidades, al abordar la tarea de manera efectiva, se promueve no solo el desarrollo individual, sino también el logro de los objetivos de la organización, creando un ciclo de mejora continua en el desempeño laboral Palaguachi & Orbe (2021)

La segunda dimensión es el desempeño contextual, que se refiere a todas las conductas de los colaboradores que contribuyen a mejorar el ambiente dentro de su lugar de trabajo, abarca el conjunto de comportamientos y actitudes que influyen en el ambiente de trabajo y en el éxito organizacional, más allá de las tareas específicas, este aspecto del desempeño se enfoca en cómo los empleados interactúan con sus colegas, su nivel de colaboración, la comunicación y su apoyo a la cultura y los valores de la organización, el desempeño contextual es esencial para promover un entorno laboral positivo y productivo. (Campos, 2022).

El desempeño contextual abarca comportamientos como la cooperación, la iniciativa, la adaptabilidad y la disposición para ayudar a los demás. Estas actitudes no solo benefician al equipo inmediato, sino que también refuerzan la cohesión del grupo y mejoran el clima organizacional. Un empleado que demuestra un alto desempeño contextual puede influir positivamente en la moral del equipo y facilitar la resolución de conflictos, lo que, a su vez, puede afectar el rendimiento general de la organización Palaguachi & Orbe (2021)

La tercera dimensión se refiere al desempeño contraproducente, que incluye comportamientos y actitudes que impiden el rendimiento individual y colectivo en la organización, este tipo de desempeño puede manifestarse de varias formas, como la falta de compromiso, la procrastinación, la resistencia al cambio, e incluso comportamientos hostiles o destructivos hacia los compañeros y la propia empresa, estas acciones pueden tener un impacto negativo considerable en la moral del equipo y en la eficacia operativa (Campos, 2022).

La identificación y gestión del desempeño contraproducente son cruciales para mantener un ambiente de trabajo saludable y productivo. las organizaciones deben implementar estrategias para abordar estos comportamientos, como ofrecer capacitación, fomentar una cultura de comunicación abierta y establecer políticas claras sobre las expectativas laborales, al abordar eficazmente el desempeño contraproducente, las empresas pueden no solo mejorar el clima organizacional, sino también potenciar el rendimiento general y alcanzar sus objetivos de manera más efectiva (Pedraza et al., 2010).

## Materiales y métodos

La investigación se realizó aplicando un enfoque cuantitativo, para la validación y fiabilidad del instrumento se aplicó la prueba de alfa de Cronbach, resaltando que si el coeficiente de Cronbach es  $> 0.7$ , el instrumento es fiable para su aplicación. En tal sentido, se obtuvo los siguientes resultados en la prueba piloto.

**Tabla 1: Análisis de fiabilidad Inteligencia Emocional**

Variable	Dimensiones	Alfa de Cronbach
Inteligencia Emocional	Evaluación de emociones propias	,718
	Evaluación de emociones de los demás	,853
	Uso de emociones	,763
	Regulación Emocional	,788

**Tabla 2: Análisis de fiabilidad Desempeño laboral**

Variable	Dimensiones	Alfa de Cronbach
Desempeño Laboral	Desempeño de Tarea	,913
	Desempeño Contextual	,819
	Desempeño Contraproducente	,853

El tipo de investigación fue básica, puesto que se basa en teorías con el propósito de recopilar información que aporte en la mejora, optimización de los procedimientos y funcionamiento de las organizaciones mediante la aplicación de los conocimientos científico (Sampieri, 2019). Asimismo, es de diseño no experimental y nivel explicativo debido a que se medirá el efecto de ambas variables. Por ello, la primera variable es Inteligencia emocional bajo el Modelo de Wong Law (2020) y la segunda variable corresponde al desempeño laboral bajo el Modelo de Geraldo Campos (2021).

### Operacionalización Variable Independiente: Inteligencia Emocional

Variable	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumento
Inteligencia Emocional	La capacidad de percibir, valorar y expresar emociones con precisión para generar sentimientos que faciliten el pensamiento, promoviendo así un desarrollo emocional e intelectual (Wong Law 2020).	Evaluación de emociones propias	Conciencia emocional Valoración adecuada de uno mismo Confianza en uno mismo	Encuesta	Cuestionario
		Evaluación de emociones de los demás	Autocontrol emocional Confiabilidad Empatía		
		Uso de emociones	Motivación de logro Adaptabilidad Iniciativa		
		Regulación de emociones	Poder de comprensión autoconocimiento		

Fuente: Modelo Wong Law de Inteligencia Emocional (2020)

### Operacionalización de Variable Dependiente: Inteligencia Emocional

Variable	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumento
Desempeño Laboral	Aquellas conductas que son relevantes para las metas organizacionales y están bajo el control directo de un individuo (Campos, 2021)	Rendimiento de la Tarea	Tareas realizadas, número de soluciones, tiempo de trabajo	Encuesta	Cuestionario
		Comportamientos contraproducentes	Comunicación negativa, número de problemas, número de quejas.		
		Rendimiento en el contexto	Planificación de trabajo, participación de actividades		

Fuente: Luis. A. Geraldo Campos (2021)

La población de la presente investigación fueron 80 colaboradores administrativos en el sector público de salud; por lo que al ser una población pequeña se ha considerado pertinente aplicar una muestra censal, es decir, evaluar a todos los colaboradores que pertenecen a esta organización. Asimismo, se aplicó la técnica de la encuesta mediante el instrumento del cuestionario para la recolección de los datos.

Por último, plan del procesamiento de datos tuvo sustento en la aplicación del cuestionario a todos los colaboradores, posteriormente los datos que se obtuvieron fueron registrados en una hoja de cálculo a través del programa Microsoft Excel, desde donde se exportó la base de datos creada al programa IBM SPSS versión 24. Asimismo, para la medición del efecto en la inteligencia emocional en el desempeño laboral se utilizó el análisis de regresión lineal con la finalidad de obtener los valores de R cuadro y niveles de significancia. Por último, se realizó un método de baremación donde se logró obtener los intervalos para determinar los niveles de bajo, medio y alto margen de las variables en estudio con la finalidad de poder detectar la situación actual de los colaboradores de la empresa.

## Resultados y Discusión

Para los resultados obtenidos, se realizó un análisis sociodemográfico para poder conocer la participación y características de la muestra aplicada.

**Tabla 3:**  
Análisis sociodemográfico de la muestra

Área	Femenino			Masculino			Total, Parcial	Total
	18 - 25 años	26 a 30 años	Total, Parcial	18 - 25 años	26 a 30 años	31 a más		
Administración	0.0%	1.2%	1.2%	1.2%	1.2%	0.0%	2.5%	3.7%
Admisión	0.0%	3.7%	3.7%	1.2%	0.0%	0.0%	1.2%	5.0%
CCI	1.2%	2.5%	3.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.7%
Comunicaciones	1.2%	1.2%	2.5%	0.0%	1.2%	0.0%	1.2%	3.7%
Dirección	2.5%	2.5%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%
Economía	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6.2%	6.2%	6.2%
Estadística e Informática	1.2%	0.0%	1.2%	1.2%	3.7%	0.0%	5.0%	6.2%
Gestión de Calidad	3.7%	0.0%	3.7%	1.2%	0.0%	5.0%	6.2%	10.0%
Logística	6.2%	2.5%	8.7%	0.0%	1.2%	0.0%	1.2%	10.0%
Planeamiento Estratégico	1.2%	3.7%	5.0%	2.5%	2.5%	2.5%	7.5%	12.5%
Recursos	7.5%	7.5%	15.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	15.0%

Humanos									
Servicios									
Generales y	2.5%	0.0%	2.5%	7.5%	1.2%	0.0%	8.7%	11.2%	
Mantenimiento									
Tesorería	0.0%	2.5%	2.5%	1.2%	0.0%	0.0%	1.2%	3.7%	
Tramite									
documentario	1.2%	1.2%	2.5%	1.2%	0.0%	0.0%	1.2%	3.7%	
<b>Total general</b>	<b>28.0%</b>	<b>28.7%</b>	<b>57.5%</b>	<b>17.0%</b>	<b>11.5%</b>	<b>13.7%</b>	<b>42.5%</b>	<b>100.0%</b>	

En la tabla 3, se verifica que el 57.5% de los colaboradores son mujeres y el 42.5% son hombres. Asimismo, las áreas distribuidas con mayor participación de colaboradores son la de recursos humanos, planeamiento estratégico y servicios generales con 15%, 12,5% y 11,25% respectivamente.

**Objetivo General:** Determinar el efecto que genera la Inteligencia emocional en el Desempeño laboral del personal administrativo de un centro de salud público de Lambayeque, 2023.

**Tabla 4.**  
Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,273 <sup>a</sup>	0.74	0.62	0.7276894

a. Predictores: (Constante), v2

En tabla 4, se logra verificar que la inteligencia emocional genera un efecto directo en el desempeño laboral de los colaboradores, puesto que se cuenta con un factor R cuadrado de 0.74, lo cual se logra interpretar que el 74% de la variable se explica en el desempeño laboral. En tal sentido, la hipótesis planteada en la investigación se aprueba de manera significativa.

**Tabla 5.**  
Prueba de ANOVA<sup>a</sup>

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	3.318	1	3.318	6.265	,000 <sup>b</sup>
<sup>1</sup> Residuo	41.303	78	0.530		
Total	44.621	79			

a. Variable dependiente: V1

b. Predictores: (Constante), v2

**Tabla 6.**  
Coeficientes

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
<sup>1</sup> (Constante)	3.267	0.574		5.694	0.000
v2	0.466	0.186	0.273	2.503	0.014

a. Variable dependiente: V1

Asimismo, las variables de estudio presentan un coeficiente de significancia de .000, lo cual corresponde que ambas variables se relacionan entre sí y son sujeto de estudio en la investigación.

**Objetivo específico 1.** Determinar el nivel de Inteligencia emocional de personal Administrativo de un centro de salud público de Lambayeque, 2023.

**Tabla 5:**  
Cuadro de baremación de Inteligencia Emocional

Variable y Dimensiones	Intervalos			Nivel Obtenido
	Bajo	Medio	Alto	
<b>V1.</b> Inteligencia Emocional	(55-69)	(70-84)	(85-98)	75* Nivel Medio
<b>D1.</b> Evaluación de propias emociones	(11-16)	(17-22)	(23-28)	21* Nivel Medio
<b>D2.</b> Evaluación de las emociones de los demás	(9-15)	(16-22)	(23-28)	18* Nivel Medio
<b>D3.</b> Uso de emociones	(11-15)	(16-20)	(21-24)	17* Nivel Medio
<b>D4.</b> Regulación Emocional	(11-16)	(17-22)	(23-26)	19* Nivel Medio

La inteligencia emocional se encuentra en un nivel medio dentro de la organización con 75\* como puntaje obtenido. Asimismo, las dimensiones de la variable Evaluación de propias emociones, evaluación de las emociones de los demás, uso de emociones y regulación de emociones se encuentran en 21\*, 18\*, 17\*, 19\* como puntaje obtenido respectivamente.

**Objetivo Específico 2.** Determinar el nivel de Desempeño laboral en el personal Administrativo de un centro de salud público de Lambayeque, 2023.

**Tabla 6:**  
Cuadro de baremación desempeño laboral

Variable y Dimensiones	Intervalos			Nivel Obtenido
	Bajo	Medio	Alto	
<b>V1.</b> Desempeño Laboral	(33-38)	(39-44)	(45-50)	40* Nivel Medio
<b>D1.</b> Tarea	(10-13)	(14-17)	(18-20)	15* Nivel Medio
<b>D2.</b> Contextualización	(10-14)	(15-19)	(20-22)	16* Nivel Medio
<b>D3.</b> Contraproducente	(4-7)	(8-11)	(11-13)	7* Nivel Bajo

El desempeño laboral se encuentra en un nivel medio dentro de la organización con 40\* como puntaje obtenido. Cabe mencionar que la dimensión contraproducente presenta un nivel bajo con 7\* como puntaje obtenido. Asimismo, las dimensiones de tarea, contextualización y contraproducente se encuentran en 15\*, 16\* como puntaje obtenido.

**Objetivo Específico 3.** Determinar el efecto de las dimensiones de evaluación de emociones propias, emociones de lo demás, uso de emociones y regularización de emociones en el desempeño laboral en el personal administrativo de un centro de salud público de Lambayeque, 2023.

**Tabla 7.**  
**Pruebas de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia Emocional	.112	80	.001	.929	80	.001
Desempeño Laboral	.108	80	.001	.949	80	.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 7, podemos observar que el  $gl=150$  es decir el número de encuestados es mayor a 50 por lo tanto trabajo con Kolmogorov-Smirnova, también indica que su Sig. = 0,001 por lo que la condición indica que se trabajaría con Pearson ya que las sigmas de ambas variables son iguales y es menor a 0.05.

**Tabla 8.** Dimensiones de inteligencia emocional en el desempeño laboral

	Evaluación				
		Evaluación de propias emociones	de las emociones de los demás	Uso de emociones	Regulación Emocional
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	0.540	0.650	0.430	0.710
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	6.278	10.738	0.356	1.384
	Covarianza	0.079	0.136	0.005	0.018
	N	80	80	80	80

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

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

En el primer objetivo específico de la investigación se determinó el nivel de inteligencia emocional de personal administrativo de un centro de salud público en Lambayeque, donde los resultados mostraron que la organización se encuentra en un nivel medio con un puntaje de 75\* en baremación, por motivo que, los colaboradores se encuentran en constante control de las emociones con la finalidad de poder comprender las actitudes de sus compañeros de trabajo en las distintas situaciones que pueden involucrarse

durante el desarrollo de trabajo.

Asimismo, el uso de las emociones y la automotivación es fundamental para el alcance de las actividades asignadas dentro de la jornada laboral. Por tal motivo, cada colaborador presenta distinto temperamento y es complicado manejar situaciones de manera racional si no existe una correcta comunicación asertiva.

Caso contrario, en la investigación de Enriquez (2021) indica que las organizaciones en Ecuador, dentro de las áreas gerenciales presentan un nivel alto de inteligencia emocional representado por el 85% de la muestra aplicada, donde las empresas privadas se centran en capacitar a todas las personas que ejercen liderazgo frente a los equipos de trabajo y su desarrollo, puesto que, para la alta dirección de las empresas, la inteligencia emocional es considerada como una capacidad para conectar las emociones de los colaboradores con las decisiones que ocurren en la gestión laboral, resaltando que los trabajadores deben manejar situaciones y controlar pensamiento para que se vean reflejado en las acciones. Por otro lado, Soriano (2023) menciona que la inteligencia emocional en empresas colombianas se encuentra un nivel medio con una participación del 53% de la muestra encuestada en las áreas administrativas, por motivo que los colaboradores se centran como prioridad el cumplimiento de los objetivos sin importar los medios y recursos utilizados.

Para el segundo objetivo específico, donde se determinó el nivel de desempeño laboral en el personal administrativo de un centro de salud público de Lambayeque 2023, se verifica en nivel medio con un puntaje obtenido de 40\* en baremación, debido a que existen factores dentro de los colaboradores que deben potenciarse en función a realizar actividades que generen valor dentro de la organización. Caso contrario, Rivero (2019) indica que en las empresas españolas privadas el desempeño laboral se encuentra en nivel alto con un 53% de la muestra encuestada, puesto que el desempeño se relaciona con todas las acciones notables que los colaboradores generan para alcanzar los objetivos, donde el trabajador puede demostrar todo el empeño de laborar y la importancia que puede generar su accionar para los propósitos de la organización. En la misma línea, Neida & Correa (2022) menciona que existe un nivel del 72% en el desempeño organizacional en empresa de Venezuela, donde resalta que para que el colaborador pueda obtener un desempeño alto,

la persona debe poseer capacidades y talentos idóneos para cada acción o tarea que se pueda asignar.

Por otro lado, en relación a tercer objetivo específico, en el cual se determinó el efecto de las dimensiones de la inteligencia emocional en el desempeño en el personal administrativo de un centro de salud público de Lambayeque, 2023, se muestra que la dimensión de regulación de las emociones genera un efecto significativo con coeficiente de 0.71 en Pearson, debido a que dentro de la entidad pública el ambiente es bajo presión y los trabajadores deben tener dominio en sus emociones para que las actividades no se encuentren afectadas. Sin embargo, Zepeda (2019) en su investigación muestra otras dimensiones como la motivación y autoconciencia presentan indicadores de 54.66% y 35.33% en niveles altos de inteligencia emocional en las organizaciones privadas en Guatemala que permiten mantener los niveles de inteligencia emocional controlados en los colaboradores. Por otro lado, Torres (2021) afirma que la dimensión control de emociones representa un 62% de significancia en el desempeño laboral, debido a que el control de emociones permite manejar situaciones y controlar pensamiento en la circunstancia donde la persona se encuentra en escenarios de toma de decisiones frente a los problemas que pueda presentar la organización

Por último, para el objetivo general, se determinó el efecto que genera la inteligencia emocional en el desempeño laboral del personal administrativo de un centro de salud público de Lambayeque, 2023, donde se muestra la existencia de un efecto directo con un R cuadrado de 0.74 como factor obtenido. Tal como indica Barta (2022) en su investigación quien verificó que existe un efecto significativo con un valor de 0.78 como puntaje obtenido, puesto que los colaboradores deben encontrarse en altos niveles de concentración y tranquilidad para el correcto desempeño de sus actividades dentro de la empresa sin factores que puedan alterar el desempeño durante las funciones.

Asimismo, Neida (2022) en su artículo informa que el efecto de las variables inteligencia emocional y desempeño es significativo, precisando que se encuentra en función a la complejidad del trabajo, debido a que mientras la actividad presente mayor grado de dificultad la inteligencia emocional estará presente en mayor medida.

## **Conclusiones**

La inteligencia emocional se encuentra en un nivel medio en el personal administrativo de un centro de salud público, puesto que los colaboradores evalúan sus emociones personales con la finalidad de generar una comunicación asertiva y entender a los compañeros frente a las situaciones que presenta la organización.

El desempeño laboral del personal administrativo de un centro de salud público se encuentra en un nivel medio, por motivo los colaboradores deben dirigir sus acciones en aportar valor dentro de la empresa con la finalidad que puedan potenciar el desempeño y ser reconocido para propuestas y nuevos retos.

La dimensión de regulación de las emociones presenta un efecto significativo, por motivo que dentro del centro de salud publico enfocado a las áreas administrativas se encuentran en trabajo bajo presión donde el trabajador desarrolla de manera empírica habilidades para regular las emociones y no genere afectación física o psicológica.

La inteligencia emocional presenta un efecto directo en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativo de un centro de salud público, por motivo que dentro la entidad los trabajadores deben presentar niveles de concentración y tranquilidad altos para el correcto desarrollo de las actividades.

## **Recomendaciones**

Para las futuras investigaciones, se recomienda profundizar el control de las emociones en el desempeño de las actividades laborales de los colaboradores. Considerando que, representa un factor evidenciado en la investigación que necesita ser estudiado a profundidad en el comportamiento de los colaboradores

Para la organización, se debe implementar talleres semestrales de control de emociones e inteligencia emocional para todos los colaboradores de la entidad pública donde podrán desarrollar habilidades para aplicarse dentro de las situaciones en que la empresa lo amerite.

Ejecución de política de empoderamiento a los colaboradores dentro de la entidad pública de salud, donde se podrá asignar actividades de valor e involucramiento en la toma de decisiones con la finalidad de generar sentido de pertenencia con la organización.

Implementación de seguimiento mensual del área de recursos humanos hacia los colaboradores administrativos, para evaluar los niveles de estrés, actividades asignados y niveles de desempeño que los colaboradores vienen presentando en la entidad pública.

Incorporar espacios donde los trabajadores puedan realizar sus funciones en ambientes de tranquilidad y que fomente la concentración de todos los colaboradores que pertenecen al área administrativa de la entidad pública.

## Referencias


- Aragón, K (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente*, 6(1), 57-67.  
<https://doi.org/10.37533/cunsurori.v6i1.41>
- Bartra, K, Torres, O, & Armesto, M. (2022). Inteligencia Emocional y desempeño de colaboradores en empresa tecnológica en Lima. *3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico*, 11(1), 119-147.  
<https://doi.org/10.17993/3cemp.2022.110149.119-147>
- Arrabal, E. (2018). Inteligencia Emocional en las organizaciones.
- Enríquez, C. (2019) research on emotional intelligence in companies. Trends in ecuadorian universities. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5394-3721>
- Berrocal, P. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey Emotional Intelligence and emotional education from Mayer and Salovey's model ABSTRACT. 2005.
- Velázquez, F. (2019). *CARTAS IBEROAMERICANAS*.
- Campos, G. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de Investigación en Psicología*, 25(1), 63-81.  
<https://doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920>
- Gerencia Regional de Salud. (2022). *Gerencia Regional de Salud* .
- Goleman, D. (2018). *Inteligencia Emocional en la Empresa*.  
<https://books.google.com.pe/books?hl>
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2019). *Metodología de la investigación, 5ta Ed.* www.FreeLibros.com
- Laura, M., & Jiménez, L. (2019). La inteligencia emocional: herramienta fundamental para el trabajador de la salud. En *Rev Enferm IMSS* (Vol. 10, Número 3). <http://www>.
- Neida, M., & Correa, M. (2022). *Inteligencia Emocional y su Influencia en el Ámbito Laboral Magallanes Correa, Melva Neida*.
- Carmona, P. (2016). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral*.
- Pedraza, E. , Amaya, G., & Conde. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal

administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. En *Revista de Ciencias Sociales (RCS): Vol. XVI* (Número 3).

- Portilla, A. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. *Revista UNIMAR*, 38(2).  
<https://doi.org/10.31948/rev.unimar/unimar38-2-art3>
- Soriano, S. (2023) *the influence of emotional intelligence on burnout syndrome: a systematic review*. DOI: <https://doi.org/10.35622/j.rep.2023.02.002>
- Palaguachi, M, & Orbe, M. (2021). Motivación y desempeño laboral en la Universidad Católica de Cuenca. Caso: Extensión Cañar. *CIENCIAMATRIA*, 7(3), 593-614.  
<https://doi.org/10.35381/cm.v7i3.602>
- Torres, E., Fretel, N, Coral, M., & Ramírez, I. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. *Revista Vive*, 4(10), 64-71. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v4i10.76>
- Wong, L. (2020). *Validación estructural del wong-law emotional intelligence scale (wleis): estudio preliminar en adultos validación estructural del wong-law emotional intelligence scale (wleis): estudio preliminar en adultos structural validation of the wong-law emotional intelligence scale (wleis): preliminary study in adults*. 22(1), 103-110.

## ANEXOS

### Anexo 01 : Carta de aceptación.

  
**HOSPITAL BELÉN DE LAMBAYEQUE**

*"Año de la Unidad, la paz y el Desarrollo".*

Chiclayo 20, Julio del 2023

**CARTA DE ACEPTACIÓN**

Señores:

Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
 Dire. de Post Grado. Maestría en Administración y Dirección de Empresas


Tengo el agrado de dirigirme a Ustedes con la finalidad de dar a conocer que el Sr:

Enzo Renato Rentería Portilla, con DNI 72926576, actual colaborador de la División de Planeamiento Estratégico y Estudiante de la Maestría en Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, ha sido admitido para realizar su proyecto de tesis en las instalaciones de nuestra institución; mediante el desarrollo de la investigación denominada: "Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral del personal de un centro de salud público de Lambayeque, 2023".

Asimismo, se le dará permiso necesario para encuestar al personal administrativo para el desarrollo de su investigación, considerando que dicha información será salvaguardada y de uso exclusivamente académico.

Agradezco la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal

Atentamente,

  
 GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE  
 GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
 HOSPITAL "BELÉN" - LAMBAYEQUE  
 Ecom. Ing. Lucha Taboada Pallaque  
 JEFE DE LA DIVISION DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO





**CUESTIONARIO SOBRE EFECTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE UN CENTRO DE SALUD,  
LAMBAYEQUE 2023.**

### INTRODUCCIÓN

Mi nombre es Enzo Rentería Portilla, estudiante de la maestría de Administración de Empresas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Estamos aquí para realizar una encuesta acerca del efecto de la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral del personal de un centro de salud en Lambayeque, 2023.

En los próximos minutos le pediremos que responda algunas preguntas, de acuerdo a sus repuestas se buscara estimar el efecto de la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral del personal de un centro de salud en Lambayeque, 2023.

Los resultados de esta encuesta son confidenciales y solo será válido para el presente estudio. Además, usted tiene todo el derecho de abstenerse a cumplir con esta encuesta si así lo desea.

¿Les gustaría participar de la encuesta?

	Si	(     )	No	(     )	
Sexo	M	(     )	F	(     )	
Edad	18 – 25 años	(     )	26 – 30 años	(     )	31 – a más (     )
Área donde realiza sus labores:					
	Servicios Generales y Mantenimiento	(     )	Planeamiento Estratégico	(     )	Administración (     )
	Recursos Humanos	(     )	Dirección	(     )	CCI (     )

Estadística e Informática	( )	Comunicaciones	( )	Admisión	( )
Trámite Documentario	( )	Logística	( )	Gestión de Calidad	( )
Economía	( )				

**Instrucciones:** Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

- (1) Nunca
- (2) Casi Nunca
- (3) Neutra
- (4) Casi siempre
- (5) Siempre

Variable	Dimensiones	Items	1	2	3	4	5
Desempeño Laboral	Desempeño de Tarea	He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.					
		He sido capaz de establecer prioridades.					
		He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.					
		He gestionado bien mi tiempo					
	Desempeño Contextual	Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.					
		He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.					
He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.							

		He asumido responsabilidades adicionales.					
		He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.					
		He participado activamente en reuniones y/o consultas.					
	Desempeño Contraproducente	He empeorado los problemas del trabajo.					
		Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos					
		He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo					
		He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.					

**Instrucciones:** Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

- (1) Completamente en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Mas bien en desacuerdo
- (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- (5) Mas bien en desacuerdo
- (6) De acuerdo
- (7) Completamente de acuerdo

Variable	Dimensiones	Items	1	2	3	4	5	6	7
Inteligencia Emocional	Evaluación de emociones propias	La mayoría de las veces sé distinguir porqué tengo ciertos sentimientos							
		Tengo una buena comprensión de mis propias emociones							
		Realmente comprendo lo que yo siento							
		Siempre sé si estoy o no estoy feliz.							
	Evaluación de emociones de los demás	Conozco siempre las emociones de mis amigos a través de sus comportamientos.							
		Soy un buen observador de las emociones de los demás							
		Soy sensible a los sentimientos y emociones de los demás.							
		Tengo una buena comprensión de las emociones de las personas que me rodean.							
	Uso de emociones	Siempre me fijo metas y luego intento hacerlo lo mejor para alcanzarlas.							
		Siempre me digo a mí mismo que soy una persona competente.							
		Soy una persona auto motivadora.							

	Siempre me animo a mí mismo para hacerlo lo mejor que pueda.								
Regulación Emocional	Soy capaz de controlar mi temperamento y manejar las dificultades de manera racional.								
	Soy capaz de controlar mis propias emociones.								
	Me puedo calmar fácilmente cuando me siento enfadado.								
	Tengo un buen control de mis propias emociones.								

### Anexo Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES DIMENSIONALES	INDICADOR / PERACIONALIZACIÓN
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO PRINCIPAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES DIMENSIONES	INDICADOR
	Determinar el efecto de la Inteligencia Emocional en el Desempeño laboral del personal de un centro de salud público de Lambayeque,2023			Evaluación de emociones propias Conciencia emocional Valoración adecuada de uno mismo Confianza en uno mismo
	<b><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u></b>			
¿Tendrá efecto la Inteligencia Emocional en el Desempeño laboral de los colaboradores de un centro de salud público de Lambayeque,2023?	Determinar el Nivel de Inteligencia Emocional en el personal de un centro de salud público de Lambayeque,2023	La inteligencia Emocional genera un efectivo significativo en el Desempeño laboral del personal Administrativo de un centro de salud público de Lambayeque,2023	VI: Inteligencia Emocional	Evaluación de emociones de los demás Autocontrol emocional Confiabilidad Empatía
				Uso de emoción Motivación de logro Adaptabilidad Iniciativa
	Determinar el Nivel de Desempeño Laboral en el personal de un centro de salud público de Lambayeque,2023			Regulación de emociones Poder de compresión autoconocimiento

Determinar el efecto de las dimensiones de la inteligencia emocional en el desempeño laboral del personal de un centro de salud público de Lambayeque, 2023.	VD: Desempeño Laboral	Rendimiento de la Tarea	Tareas Realizadas, Número de Soluciones, Tiempo de trabajo
		Comportamiento Contraproducentes.	Comunicación negativa, número de problemas, número de quejas
		Rendimiento en el Contexto	Planificación de trabajo, participación de actividad
<b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>POBLACIÓN MUESTRA</b>	<b>TÉCNICAS ESTADÍSTICAS</b>	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b>
Diseño: No experimental Tipo: Transversal	Población: 80 colaboradores del personal administrativo Muestra: Censo	Regresión lineal Múltiple Correlación Alpha de Crombach	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Nivel: Causal