

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO

Facultad de Enfermería
Unidad de Segunda Especialidad



**NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN
CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LAS ENFERMERAS
DEL HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL EN ENFERMERÍA**

MENCIÓN:

CENTRO QUIRÚRGICO

AUTORA: LIC. MARILIA GUILLÉN SEVILLANO

ASESORA: MS. GABRIELA BENITES GELDRES



Trujillo Perú
2018

DEDICATORIA

*A Dios por ser mi guía
en todo momento por darme
la perseverancia para seguir
adelante.*

*A mis queridos padres y
hermanos por el amor y el apoyo
contante e incondicional que me
brindan gracias por sus consejos y su
cariño.*

*A mi adorado hijo
Dylan Santiago y a mí
querido esposo por ser mi
fuerza e inspiración cada día,
por aquella tierna sonrisa
que me das hijito el cual me
motiva para llegar a cumplir
mis metas.*

AGRADECIMIENTO

Agradezco de manera especial a la Mg. Gabriela Benites Geldres quien fue mi asesora especialista por brindarme su experiencia, sugerencias y su apoyo en la elaboración del proyecto de investigación.

Agradezco a todas mis docentes de la Segunda Especialidad de Enfermería con Mención en Centro Quirúrgico, por haberme brindado los conocimientos necesarios para poder concluir con éxito mi formación académica profesional.

A mis queridas amigas de la segunda especialidad, Rosy y Nelly, por compartir momentos inolvidables llenos de experiencias positivas y negativas pero que nos han hecho crecer y fortalecer nuestra amistad.

Finalmente, mi sincero agradecimiento a todas esas personas que me apoyaron y participaron de forma voluntaria en este trabajo de investigación.

Nivel de inteligencia emocional y su relación con el nivel de desempeño laboral en las enfermeras del Hospital Belén de Trujillo, 2016.

Lic. Marilía Guillen Sevillano ⁽¹⁾

Ms. Gabriela Benites Geldres ⁽²⁾

RESUMEN

La presente investigación de tipo descriptivo correlacional y de corte transversal, se realizó en los servicios de Centro Quirúrgico y cirugía A y B del Hospital Belén de Trujillo; con la objetivo de determinar la relación que existe entre el nivel de inteligencia emocional y el desempeño laboral de las enfermeras. El universo muestral fue de 33 enfermeras; para la recolección de datos se utilizó dos instrumentos: El primero fue el cuestionario (inventario de inteligencia emocional (BarOn) que está diseñado para medir el nivel de inteligencia emocional. El segundo instrumento fue el de retroalimentación de 360 °c diseñado por Montenegro para medir el desempeño laboral. Los resultados obtenidos fueron: del 100 % de enfermeras encuestadas el mayor porcentaje 69.7 % presentan alto nivel de inteligencia emocional y en cuanto al desempeño laboral del 100% de enfermeras encuestadas el mayor porcentaje 63.6 % presentan buen desempeño laboral concluyendo finalmente que existe relación significativa entre el nivel de inteligencia emocional y el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de centro quirúrgico y cirugía A y B.

Palabras claves: Inteligencia emocional – desempeño laboral – enfermeras.

⁽¹⁾ Licenciada en Enfermería de la Universidad Nacional de Trujillo.

⁽²⁾ Asesora, Maestra y Especialista. Docente de la Facultad de Enfermería. Universidad Nacional de Trujillo.

Level of emotional intelligence and its relationship with the level of work performance in the nurses of the Belén de Trujillo Hospital, 2016.

Lic. Marilia guillen sevellano ⁽¹⁾

Ms. Gabriela Benites Geldres⁽²⁾

ABSTRACT

The present investigation is of descriptive type correlational and of transversal cut, it was realized in the services of Surgical Center and surgery to and B of the Bethlehem Hospital of Trujillo; in order to determine the relationship between the level of emotional intelligence and the work performance of nurses. The sample universe was 33 nurses; two instruments were used for the data collection: The first was the questionnaire (emotional intelligence inventory (BarOn) that is designed to measure the level of emotional intelligence.) The second instrument was the 360 ° c feedback designed by Montenegro G. to measure work performance.

The results obtained were: of the 100% of nurses surveyed the highest percentage 69.7% presented a high level of emotional intelligence and in terms of the work performance of 100% of the nurses surveyed, the highest percentage 63.6% presented good work performance, finally concluding that there was a significant relationship between the level of emotional intelligence and work performance in the nurses of the surgical center and surgery A and B service.

Keywords: Emotional intelligence - work performance - nurses.

⁽¹⁾ Lic. In Nursing at the National University of Trujillo.

⁽²⁾ Adviser, Master and Specialist Teacher of The Health. Nursing Faculty. National University of Trujillo

SUMARIO

	Pág.
DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
RESUMEN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
I. INTRODUCCIÓN.....	01
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	15
III. RESULTADOS	24
IV. ANALISIS Y DISCUSIÓN.....	28
V. CONCLUSIONES.....	37
VI. RECOMENDACIONES.....	38
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	39
ANEXOS.....	43

I. INTRODUCCIÓN

El estudio de los sentimientos y las emociones han tomado importancia en la última década mediante el modelo de la inteligencia emocional. Los científicos afirman que la verdadera medida de la inteligencia no es el coeficiente intelectual sino las emociones, dependiendo de estos en un 80%. Las tensiones de la vida moderna, la competencia en el terreno individual y empresarial, la presión del reloj, la exigencia de un constante perfeccionamiento profesional, etc., son situaciones que tienden a alterar el estado emocional de la mayoría de las personas consideradas normales, llevándolas al borde de sus propios límites físicos y psíquicos; generando así un desequilibrio emocional (Berrocal y Extremera, 2002).

Este desequilibrio no sólo afecta la vida más íntima de una persona, sino que afecta su trabajo y su desarrollo profesional, porque las emociones desempeñan un papel importante en el ámbito laboral. La clave está en utilizar las emociones de forma inteligente, para que trabajen en beneficio propio, de modo que nos ayuden a controlar nuestra conducta y nuestros pensamientos en pos de mejores resultados (Berrocal, 2003).

Es por eso que gracias a la plasticidad de nuestro sistema nervioso podemos aprender, apropiarnos de ciertas habilidades emocionales que brinden en el plano personal un rendimiento más óptimo y mejores relaciones interpersonales y por consecuencia, mejores resultados organizacionales (Grewal, 2005).

Así tenemos que el más destacado promotor del concepto de inteligencia emocional es Daniel Goleman quien publicó en octubre de 1995 «La inteligencia emocional" y más tarde, en 1998, otro llamado "Inteligencia emocional en la empresa". Su principal aporte consistió en reunir los resultados de una década de estudios en conducta y el procesamiento de las emociones con el fin de expresarlos de manera sencilla y accesible al público en general. Este autor define la inteligencia emocional como la capacidad de sentir, entender, controlar y modificar nuestros propios estados anímicos y los ajenos; es una destreza que nos permite sentirnos satisfechos y ser eficaces en la vida, a la vez crear hábitos mentales que favorezcan nuestra propia productividad (Goleman, 1995).

En la actualidad en el ámbito laboral, el mismo mercado demanda profesionales con habilidades emocionales capaces de adaptarse a los cambios continuos que se presenten en el ámbito laboral y con habilidades de equilibrio personal y social suficientes

para garantizar una mayor y mejor productividad. En una organización cada proceso depende de la interrelación de los individuos que forman parte de ella. De ahí viene el hecho que sea tan importante para el éxito de una empresa que todos los empleados aprovechen al máximo sus capacidades (Berrocal, 2003)

Por lo tanto la base de un clima emocional armónico, involucra dejar de lado los conflictos personales y trabajar por una meta en común; los trabajadores no deben ser vistos y tratados como si fueran máquinas, sin considerar sus sentimientos, emociones y motivaciones ya que se ha demostrado que los trabajadores se desempeñan mejor cuando se sienten motivados, alegres y estables emocionalmente, la poca importancia que se brinda al tema de la inteligencia emocional, suele afectar y repercutir en el desempeño de los trabajadores (Zaccagnini, 2004).

Es así que entre las múltiples dificultades en el mundo laboral, hoy es más que necesario el interés de la ciencia en las habilidades emocionales. Es por ello que, el concepto de inteligencia emocional surge como un intento de considerar el importante papel que desempeñan las emociones en nuestro intelecto, nuestra adaptación social, personal y colectiva (Handabaka, 2001).

Escobedo, (2013) Realizó un estudio de investigación que tiene como propósito determinar si la Inteligencia Emocional influye directamente en el nivel de desempeño de los trabajadores de una empresa Según los resultados obtenidos, el 63.7 % de los trabajadores muestran un grado de inteligencia emocional de límites normales, el 71 % un desempeño laboral adecuado, el cual influye directamente y positivamente en la inteligencia emocional y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores.

También Cavero, (2012) Realizó un estudio “Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral en los trabajadores de un centro de salud; el cual resalto la importancia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral; obteniendo como resultado que cuan mayor (80%) es el nivel de inteligencia emocional mejor desempeño laboral se obtendrá concluyendo así que efectivamente la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral.

Del mismo modo Pereira, (2012) Realizó un trabajo de investigación sobre el “Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral” en el Personal de Salud de un Hospital ; El objetivo principal fue, establecer la influencia entre inteligencia emocional y desempeño laboral; Obteniendo como resultado que del 100 % de los trabajadores que participaron del

estudio, el 70% presentan un grado de inteligencia emocional alto, el 30 % un grado de inteligencia emocional promedio y ningún trabajador presentó grado de inteligencia emocional bajo.

Así mismo Orué, (2011) Realizó un trabajo de investigación sobre “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa” su objetivo principal es determinar cuál es la relación entre los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores y su desempeño laboral. Obteniendo como resultados que del 100 % de los evaluados el 81 % se encuentran en un buen rango de desempeño laboral y un 19 % de los evaluados se encuentran con un regular desempeño laboral y ningún evaluado se encuentra con deficiente desempeño laboral.

También Araujo, (2010) Realizó un estudio de investigación que tuvo como propósito determinar la relación entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral, llegando a la conclusión que existe una alta relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral, es decir si el nivel de inteligencia emocional es alto (90%) mejor desempeño laboral se obtendrá.

En el ámbito de la enfermería, la investigación formal de la inteligencia emocional es todavía un fenómeno reciente. No obstante, diversos autores afirman que la inteligencia emocional

constituye una competencia fundamental para los profesionales de enfermería y defienden que para establecer relaciones terapéuticas es necesario identificar y comprender las emociones propias, así como las emociones de los pacientes y sus familiares. Consideran que los profesionales de enfermería han de saber gestionar eficazmente las emociones que suscitan el contacto continuado con la enfermedad y la muerte. Sin embargo, a pesar de estas valoraciones, el entrenamiento en habilidades emocionales no ha estado suficientemente considerado en la formación superior de estos profesionales y no está integrado en gran parte de los currículos formativos (Sluyter, 1997 y Handabaka, 2001).

En la variable de inteligencia emocional; Goleman, 1995 nos dice que “Cuando hablamos de inteligencia emocional, hablamos de la capacidad del individuo para identificar su propio estado emocional y gestionarlo de forma adecuada. Esta habilidad repercute de forma muy positiva sobre las personas que la poseen, pues les permite entender y controlar sus impulsos, facilitando las relaciones comunicativas con los demás. (Goleman, 1995).

Goleman, 1995 la inteligencia emocional se puede organizar en torno a cinco componentes o habilidades: el primer componente es **la autoconciencia** tener la capacidad de centrar la atención en tu

propio estado emocional en cualquier situación, así como ser capaz de procesar con eficacia este estado y usar lo que sabes para tener mejores acciones futuras.

El segundo componente es **la autorregulación** (control de emociones) que da la opción de seleccionar la emoción que deseas experimentar en un momento dado, en cada situación particular este proceso requiere de mucha práctica y una considerable cantidad de auto-control, para tener el dominio que te permitirá conseguir tener el control de tus emociones, sin que llegues a ser víctima de acciones de otras personas. Hay que señalar, sin embargo, que la autorregulación es más que hacer caso omiso de las emociones negativas, tratando de pasarlas por alto. Es un proceso activo que requiere un considerable entrenamiento y el enfoque necesario para poderlo llevar a cabo. No se trata de reprimir las emociones con sus energías correspondiente, sino saberlas controlar y hacer uso de esas energías en algo bueno para la persona.

La auto-motivación es el tercer componente que te permite utilizar tus emociones para lograr cambios positivos en tu vida a través de la búsqueda de tus metas, sin importar los obstáculos que vayas encontrando en tu camino. Este proceso requiere ir

enfocando las emociones, por completo, hacia la positividad, el optimismo, la confianza y la persistencia.

El cuarto componente es **la empatía**, que es la capacidad de poder sentir lo que otra persona está sintiendo, y así poder ver y sentir la vida desde la perspectiva de otro. Esto te permite darte cuenta del estado emocional de otro, de forma racional y eficaz. Es la mejor manera de poder guiar a otros, a un estado de positividad y optimismo y relaciones interpersonales para fomentar las relaciones se requiere poder demostrar, de forma sincera un interés emocional y entendimiento por los demás.

Otro de los componentes importante de la inteligencia emocional son las Habilidades sociales ser capaz de relacionarse bien con los demás. El verdadero entendimiento emocional implica algo más que la comprensión de las propias emociones y los sentimientos de los demás: también hay que ser capaz de poner esta información a favor de las interacciones y comunicaciones diarias con los demás, ya sean amigos, familiares, compañeros de trabajo o estudio, conocidos, etc, algunas de las habilidades sociales más importantes incluyen la escucha activa, habilidades de comunicación verbal, habilidades de comunicación no verbal , liderazgo y capacidad de persuasión.

En relación a la variable de desempeño laboral: Chiavenato, 2002, expone que el desempeño laboral es la “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

También nos dice que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo (Chiavenato, 2000).

Kahn (1990) fue el primer académico que conceptualizó el término de engagement (compromiso en el entorno laboral) este autor estudió la forma en la que los trabajadores satisfacen sus

roles de trabajo y asumió que los trabajadores comprometidos se esfuerzan mucho en su trabajo porque se identifican con él, se definen así mismos en términos de rol de trabajo.

Schaufeli y Salanova, (2007) afirma que contrariamente a aquellos que padecen burnout, los trabajadores engaged (comprometidos) tienen un sentimiento de conexión energética y efectiva con su trabajo, en lugar de ver su trabajo como estresante y demandante lo perciben como retador. Para ellos, el trabajo es divertido y no una carga.

Desde esta perspectiva Schaufeli y cols. Definen engagement (compromiso) como un estado mental positivo, de realización, relacionado con el trabajo que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción”; el vigor: se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, por el deseo de esforzarse en el trabajo que se está realizando incluso cuando se presentan dificultades; y la dedicación hace referencia a una alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo; por último, la absorción se produce cuando la persona está totalmente concentrada en su trabajo, cuando el tiempo le pasa rápidamente y presenta dificultades a la hora de desconectar de lo

que se está haciendo, debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentadas.

La inteligencia emocional es un tema de estudio interesante; ya que hoy en día las organizaciones modernas necesitan trabajadores que no solamente estén bien físicamente sino emocionalmente y así poder desenvolverse mejor en su ámbito laboral. La inteligencia emocional puede mejorar a lo largo de la vida. Con el transcurrir de los años, el sujeto se desarrollará en la medida que sea, primero que todo, más consciente de sus estados de ánimos y que tenga la capacidad de manejar emociones angustiosas, de comprender a sus semejantes y de guiar o aconsejar a los demás por el camino más beneficioso (Schaufeli y Salanova, 2007).

Sternberg, R. y Kaufman, J. (1998). Consideran que las personas emocionalmente inteligentes son realistas respecto a las metas que se trazan y logran un equilibrio interno, apoyándose fundamentalmente en las fortalezas para minimizar las debilidades y amenazas. Son personas constructivas, es decir, son capaces de aprovechar lo que se les ofrece, superando todos los obstáculos que se le presentan. Es oportuno destacar que no se trata de reprimir el sentimiento o la emoción que no nos gusta, esto puede conducir a desajustes de la personalidad, sino de adecuar la

expresión emocional al contexto. El objetivo es dotar de inteligencia a la vida emocional.

Se han demostrado que las emociones le otorgan al trabajo un valor agregado determinando en gran medida su éxito o fracaso. No se trata de una moda pasajera, pues se ha demostrado el reto que representa para el ejercicio del liderazgo y como muchas de las teorías gerenciales clásicas se centran en el modo en que cada uno se conduce y se relaciona con quienes lo rodean. Es importante luchar por el logro de una organización emocionalmente inteligente, de modo que en cada uno de sus empleados resulte beneficioso que mejoren su calidad de vida (Handabaka, 2001).

Por lo tanto es de vital importancia que el personal que labora en un servicio determinado sepa sobre llevar sus sentimientos y emociones con el fin de potenciar y mejorar su calidad de vida y su salud como trabajador considerando de esta manera el entorno laboral no como un carga o algo estresante o comprometedor sino como algo más allá que un compromiso debe ser visto con entusiasmo y dedicación (Salanova, 2002).

Durante el desarrollo de las practicas pregrado se observó que algunas enfermeras no tienen control de sus sentimiento y emociones que viven en un constante estrés y no llevan buenas

relaciones interpersonales generado así un entorno laboral negativo; así mismo no le dan la importancia adecuada al manejo de la inteligencia emocional, afectando así la organización y productividad en el trabajo de las enfermera, por tal motivo esta problemático identificada me incentivo a indagar y profundizar más a cerca de la inteligencia emocional y el desempeño laboral; situación que marcaron el interés por el tema para formular la siguiente interrogante:

¿Existe relación entre el nivel de inteligencia emocional y el nivel de desempeño laboral en las enfermeras del Hospital Belén de Trujillo- 2016?

Hipótesis:

Hi: Si existe relación significativa entre el Nivel de Inteligencia Emocional y el nivel de desempeño laboral de las enfermeras.

Ho: No existe relación significativa entre el Nivel de Inteligencia Emocional y el nivel de desempeño laboral de las enfermeras.

Objetivos:

Objetivos generales:

- Determinar la relación entre el nivel de inteligencia emocional y el nivel de desempeño laboral en las enfermeras del Hospital Belén de Trujillo - 2016.

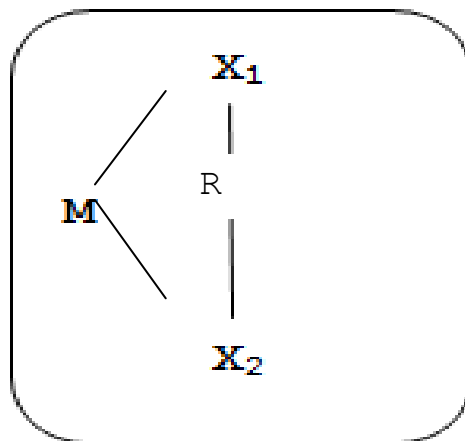
Objetivos específicos:

- Identificar el nivel de inteligencia emocional de las enfermeras del Hospital Belén de Trujillo - 2016.
- Determinar el nivel de desempeño laboral de las enfermeras del Hospital Belén de Trujillo - 2016.

II. MATERIAL Y METODO

1. TIPO DE INVESTIGACIÓN:

El diseño del presente trabajo de investigación es de tipo cuantitativo, método descriptivo correlacional y de corte trasversal, se realizó en el Hospital Belén de Trujillo en el servicio de centro quirúrgico y cirugía A y B (Hernandez, Fernadez)



Dónde:

M: Enfermeras del Hospital Belén de Trujillo

X1: Nivel de Inteligencia Emocional

X2: Desempeño Laboral

R: relación

2. POBLACIÓN DE ESTUDIO:

Universo Maestral:

La población estuvo conformado por 33 enfermeras que laboran en el servicio de centro quirúrgico y de cirugía A y B en el hospital Belén de Trujillo durante los meses de noviembre y diciembre del 2016.

Unidad de Análisis:

La unidad de análisis del presente trabajo de investigación estuvo conformado por cada enfermera que labora en el servicio de centro quirúrgico y cirugía A y B del Hospital Belén de Trujillo seleccionados según criterios de inclusión durante el mes de noviembre y diciembre del 2016.

Criterios de Inclusión:

- ✓ Enfermeras con tiempo de servicio mayor de un año
- ✓ Enfermeras que laboran en el servicio de centro quirúrgico y cirugía A y B en el Hospital Belén de Trujillo
- ✓ Enfermeras que acepten voluntariamente participar del trabajo de investigación.

Criterios de Exclusión:

- ✓ Enfermeras con tiempo de servicio menor de un año.

- ✓ Enfermeras que no laboran en el servicio del centro quirúrgico y cirugía A y B.
- ✓ Enfermeras que están de vacaciones
- ✓ Enfermeras que no desean participar del trabajo de investigación.

3. INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS:

Para la recolección de datos se utilizó dos instrumentos:

El primer instrumento: fue el cuestionario **(inventario de inteligencia emocional de BarOn (I -CE) (anexo 3).**

Este instrumento fue elaborado por Reuven BarOn en el año 1997 (Toronto - Canadá) y fue validado y adaptado a la realidad Peruana por Ugarriza en el 2001. Se trata de un instrumento auto administrado y consta de 133 ítems cortos, en donde están incluidos los cinco componentes.

Estableciendo la siguiente clasifica:

Nivel alto de inteligencia emocional \geq a 116 puntos

Nivel medio de inteligencia emocional 85 - 115 puntos

Nivel de bajo de inteligencia emocional \leq de 84 puntos

El segundo instrumento que se utilizó para medir el desempeño laboral fue el **instrumento de retroalimentación de 360 °c** diseñado por Montenegro, (2000) (anexo 4)

Este instrumento está constituido por 14 ítems en donde están incluidos los catorce factores o componentes propuestos por Billikopf, 2000.

Se clasifica en:

A= Bueno (3pts) 34 – 42 puntos

B= Regular (2pts) 24 – 33 puntos

C= Deficiente (1pt.) 14 – 23 puntos

4. PROCEDIMIENTO PARA RECOLECCION DE DATOS:

Para la recolección de datos del presente trabajo de investigación se consideró lo siguiente:

Se coordinó con la Jefa del servicio de centro quirúrgico y cirugía A y B del Hospital Belén de Trujillo, para que me conceda el permiso y el apoyo necesario para la aplicación de los instrumentos al profesional de enfermería.

Se solicitó la autorización correspondiente al jefe del servicio de centro quirúrgico y cirugía A y B mediante un documento escrito (solicitud), en el cual se especificó los objetivos de la investigación y la población en estudio; una vez concedida la autorización se coordinó con las enfermeras su disponibilidad y el tiempo, para establecer las fechas de la aplicación de los instrumentos.

Luego se procedió a aplicar los instrumentos a cada enfermera que aceptaba participar voluntariamente del trabajo de investigación.

Los instrumentos fueron aplicados en un tiempo de 20 a 30 minutos, las respuestas fueron marcadas de manera personal y directa.

5. CONTROL Y VALIDEZ DE INSTRUMENTOS:

a) Validez:

El cuestionario (inventario de inteligencia emocional (BarOn) ha sido validado y adaptado a la realidad peruana por Ugarriza en el año 2001.

La evaluación de retroalimentación de 360° fue validada por Montenegro en el año 2000 en Trujillo.

Ambos instrumentos fueron tomados y no modificados para el presente trabajo de investigación.

Además se realizó la validez por 2 expertos.

b) Confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento de desempeño laboral se realizó mediante la prueba de alpha de cronbach siendo esta 0.712, confiable el instrumento.

Test	Valor de Alpha de Cronbach	Número de Casos	Número de Items
Test sobre el nivel de desempeño laboral de las enfermeras	0.712	33	14

6. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS:

Los datos recolectados a través de los instrumentos fueron ingresados y procesados en el programa estadístico IBM SPSS STATISTIC 23. Los resultados se ilustraron mediante tablas estadísticas de una y doble entrada, de forma numérica y porcentual. Para determinar si existe relación entre variables se aplicó la prueba de independencia de criterios "Chi - cuadrado" que mide la relación entre dos variables; y se consideró estadísticamente significativa ya que p es menor a 0.05 ($p < 0.05$).

7. CONSIDERACIONES ETICAS:

Para la realización de la investigación se respetó los tres principios:

La confidencialidad: la garantía de que la información personal será protegida para que no sea divulgada sin consentimiento de la persona ya que cada individuo tiene derecho a proteger su información personal. Cuando decide compartir dicha información en un estudio de investigación, su información personal continuará siendo confidencial y sólo será accesible a los pocos individuos que se encuentran directamente involucrados en el estudio.

El Anonimato se puede definir como actuar o comunicarse sin usar o presentar el nombre o identidad propios; de esta manera se protege la identidad de la persona.

La Voluntariedad: es la decisión propia y libre de participar para realizar acciones.

También de ser necesario se les informo que pueden firmar un consentimiento informado antes de la participación del estudio.

8. DEFINICION Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES:

VARIABLE INDEPENDIENTE (X1): Nivel de inteligencia emocional.

a. Definición Conceptual

La inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental (Goleman, 1995).

b. Definición Operacional

El nivel de inteligencia emocional será medido a través de un cuestionario (inventario de inteligencia emocional (BarOn) que fue desarrollado por Reuven BarOn en el año 1997 en Toronto Canadá fue validado y adaptado a la realidad peruana por Ugarriza en el año 2001; este cuestionario está constituido por 133 ítems .

Se clasifica en:

Nivel alto de inteligencia emocional \geq a 116 puntos

Nivel medio de inteligencia emocional 85 - 115 puntos

Nivel de bajo de inteligencia emocional \leq de 84 puntos

VARIABLE DEPENDIENTE (X2): Desempeño laboral.

Definición Conceptual

El desempeño laboral es la “eficacia del personal que trabaja dentro de una organización, es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar sus acciones; evaluando su desenvolvimiento (Chiavenato (2002, p. 236).

Definición Operacional

Para medir el desempeño laboral se utilizara el instrumento de retroalimentación de 360 °c diseñado por Montenegro constituido por 14 ítems en donde están incluidos los catorce factores o competencias propuestos por Billikopf, 2000.

A= Bueno (3pts) 34 – 42 puntos

B= Regular (2pts) 24 – 33 puntos

C= Deficiente (1pt.) 14 – 23 puntos

III. RESULTADOS

TABLA N° 1

Nivel de inteligencia emocional de las enfermeras del Hospital

Belén de Trujillo, 2016

NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL	Nº	%
Alto	23	69.7
Medio	10	30.3
Bajo	0	0.0
TOTAL	33	100.0

Fuente: Información obtenida del cuestionario.

TABLA N° 2

**Nivel de Desempeño laboral de las enfermeras del Hospital
Belén de Trujillo, 2016.**

NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL	Nº	%
Bueno	21	63.6
Regular	12	36.4
Deficiente	0	0.0
TOTAL	33	100.0

Fuente: Información obtenida del cuestionario.

TABLA N° 3

**Nivel de inteligencia emocional y su relación con el nivel de desempeño
laboral en las enfermeras del Hospital Belén de Trujillo, 2016.**

Nivel de Desempeño Laboral	Nivel de Inteligencia Emocional						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Deficiente	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Regular	0	0.0	2	2.1	10	10.5	12	36.4
Bueno	0	0.0	8	8.4	13	13.7	21	63.6
TOTAL	0	0.0	10	10.5	23	24.2	33	100.0

Fuente: Información obtenida de los cuestionarios.

Prueba chi - cuadrado $X^2 = 9.370$ $p = 0.002$ Altamente Significativo

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Realizada la ejecución del presente estudio de investigación acerca del “Nivel de inteligencia emocional y su relación con el nivel de desempeño laboral en las enfermeras del Hospital Belén de Trujillo - 2016” se observó los siguientes resultados:

En la tabla N° 1: con respecto al nivel de inteligencia emocional de las enfermeras; observamos que del 100% de enfermeras encuestadas el 69.7% de enfermeras presentan un nivel de inteligencia emocional alto; y el 30.3 % de enfermeras nivel de inteligencia emocional medio y ninguna enfermera presentó nivel de inteligencia emocional bajo.

Los resultados de la presente investigación coinciden con el estudio realizado por Pereira en el 2012 sobre “Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral, obteniendo como resultado que del 100 % de los trabajadores que participaron de este estudio el 70% presentan un grado de inteligencia emocional alto, el 30 % presentan un grado de inteligencia emocional promedio y ninguna trabajador presento grado de inteligencia emocional bajo. Por otro lado Ugarriza en su estudio de investigación considera factores que determinan el nivel de inteligencia emocional los cuales son: intrapersonal,

interpersonal, adaptabilidad y manejo del estrés es tener la capacidad de reconocer nuestras propias emociones ,aprender a manejar nuestras emociones; aquellas personas que no tienen en cuenta estos factores generalmente no saben cómo actuar ante un problema o dificultad que se les presente, son persona que presentan un nivel de inteligencia promedio o bajo que no saben cómo afrontar algunas situaciones .

Goleman (2004) nos dice que la inteligencia emocional (IE) hace referencia a la capacidad que tienen los seres humanos para reconocer, usar, comprender y manejar las emociones de uno mismo y de los demás con el fin de resolver problemas y regular la conducta. Inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigirlas y equilibrarlas. Si las personas hacen un manejo adecuado de sus emociones, pueden obtener éxito en muchos de sus emprendimientos, ya sea a nivel personal, social y/o laboral.

Carrion 2001 coincide con Goleman que a persona emocionalmente inteligente es consciente de sí misma, vive el aquí y el ahora, evita que alguna emoción destruya o alteren su equilibrio; permitiendo así que la persona tomen conciencia de sus emociones y comprenda los sentimientos de los demás.

De los resultados obtenidos y comparados con los estudios encontrados se llegó a la conclusión que aquellos trabajadores que presentan alto nivel de inteligencia emocional, frente a los que presentan un nivel de inteligencia emocional medio, sabrán sobre llevar mejor sus relaciones interpersonales ya que poseen un óptimo manejo de las situaciones adversas en las que se desenvuelven, en cambio los que tienen un nivel medio de inteligencia emocional les falta reforzar más sus habilidades emocionales con el fin de lograr un adecuado manejo de la inteligencia emocional no solo en el ámbito personal sino también en lo laboral.

En la tabla N° 2: con respecto al nivel de desempeño laboral en las enfermeras; observamos que del 100% de enfermeras que fueron evaluadas, el 63.6% presentan desempeño laboral bueno; mientras tanto el 36.4% de enfermeras presentan desempeño laboral regular y no se encontró enfermeras con desempeño laboral deficiente

Los resultados de la investigación coinciden con el estudio realizado por Elsa Orué, (2011) en lima sobre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de una empresa obteniendo como resultados que del 100 % de los evaluados el 81 % se encuentran en un buen rango de desempeño

laboral y un 19 % de los evaluados se encuentran con un regular desempeño laboral y ningún evaluado se encuentra con deficiente desempeño laboral

Según Arbaiza, señala que las organizaciones deben preocuparse por que sus empleados estén satisfechos y motivados, pues de lo contrario es probable que se genere ausentismo y un regular o bajo nivel de desempeño; la satisfacción en el trabajo se produce cuando el esfuerzo realizado culmina, a través del rendimiento, en la consecución del objetivo personal fijado. Pero el esfuerzo orientado a la satisfacción, se realiza en función de factores tales como: el valor del incentivo, las expectativas de su logro, las aptitudes y los rasgos de la personalidad, la consideración de los cometidos y las condiciones de trabajo.

Por otro lado Chiavenato (2002), expone que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones la cual es necesaria para permitirle funcionar al individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el

rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad dirigida a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento

Asimismo Schaufeli y Salanova, (2007) afirma que contrariamente a aquellos que padecen burnout, los trabajadores engaged (comprometidos) tienen un sentimiento de conexión energética y efectiva con su trabajo, en lugar de ver su trabajo como estresante y demandante lo perciben como retador. Para ellos, el trabajo es divertido y no una carga.

De los resultados obtenidos y comparados con los estudios encontrados se llegó a la conclusión que probablemente aquellos trabajadores que presentan un regular nivel de desempeño laboral; no responden a las exigencias competitivas del entorno tales como el servicio al cliente, el enfoque del trabajo en equipo, el desarrollo de la creatividad , la importancia del liderazgo entre otros, teniendo en cuenta que el desarrollo de habilidades emocionales le dan al individuo herramientas para mejorar el desempeño laboral facilitando la creatividad, motivación, seguridad e identificación en el puesto de trabajo. Las aptitudes emocionales que se necesitan para el éxito varían conforme a los requerimientos del trabajo y la

realidad de cada organización laboral. Por lo tanto para mejorar el desempeño laboral los profesionales deben dejar de preocuparse por el reloj, aceptar elogios, tomar las críticas como algo constructivo, construir relaciones de afinidad y saber afrontar nuevos desafíos, lo mejor sería embarcarse en un proyecto ajeno o propio que pueda devolver el interés por el trabajo.

En la tabla N° 3: con respecto al nivel de inteligencia emocional y su relación con el nivel de desempeño laboral; se observa que el 13.7% de enfermeras poseen un nivel de Inteligencia Emocional alto con un nivel de desempeño laboral bueno; mientras que el 8.4% de enfermeras el nivel de inteligencia emocional es medio y el nivel de desempeño laboral es regular, no se encontró enfermeras con nivel de inteligencia emocional bajo y ningún enfermera que presente deficiente desempeño laboral.

Además se observa un valor chi - cuadrado de 9.370 con probabilidad 0.002 siendo altamente significativo, habiendo relación entre variables.

Los resultados de la presente investigación coinciden con el estudio realizado por Araujo, (2010) quien realizó un estudio de investigación que tuvo como objetivo determinar la relación entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral -. Llegando a la conclusión que existe una alta relación entre la inteligencia

emocional y el desempeño laboral, es decir si el nivel de inteligencia emocional es alto (90 %) mejor desempeño laboral se obtendrá.

Según Bermejo señala que hoy en día se preocupan bastante en las competencias personales de los empleados que contratan en su centro de trabajo y toman como parte fundamental su actitud, percepción, motivación y otros factores que determinan formas de comportamientos de los trabajadores y estos, a su vez, influyen en la competencia de la inteligencia emocional de sus trabajadores y por ende en el logro de objetivos laborales, Al igual que otro tipo de demandas del trabajo, las demandas emocionales implícitas a ciertos puestos de trabajo suponen la gestión de las emociones y en este sentido cierto nivel de competencia emocional por parte del trabajador, facilitará el desempeño y la buena ejecución del trabajo.

Del mismo modo Goleman (2000) afirma que “desde los puestos de trabajo más modestos hasta los altos cargos directivos, el factor determinante no es ni el cociente intelectual, ni los diplomas universitarios, ni la pericia técnica: es la inteligencia emocional”. De la misma manera afirma que las competencias más relevantes en este ámbito son: la autoconciencia, la autoestima, el autocontrol, la empatía, la dedicación, la integridad, la habilidad para comunicar, y

la pericia para iniciar y aceptar cambios. Obviamente estos aspectos surgen de la inteligencia emocional, que en la práctica conlleva el manejo inteligente de las emociones y sus beneficios en cualquier ámbito de la vida garantizando el éxito ya que es lo que le va a facilitar la creatividad, motivación, seguridad en el puesto de trabajo.

Así mismo Sternberg, R. y Kaufman, J. (1998). Consideran que las personas emocionalmente inteligentes son realistas respecto a las metas que se trazan y logran un equilibrio interno, apoyándose fundamentalmente en las fortalezas para minimizar las debilidades y amenazas. Son personas constructivas, es decir, son capaces de aprovechar lo que se les ofrece, superando todos los obstáculos que se le presentan. Es oportuno destacar que no se trata de reprimir el sentimiento o la emoción que no nos gusta, esto puede conducir a desajustes de la personalidad, sino de adecuar la expresión emocional al contexto.

De los resultados obtenidos y comparados con los estudios encontrados se llegó a la conclusión que efectivamente el nivel de inteligencia emocional juega un papel muy importante en el nivel de desempeño laboral , es decir Los trabajadores que poseen mayor inteligencia emocional tienen una dedicación y satisfacción laboral mayor a la de otros compañeros; por lo tanto si existe una alta

relación entre el nivel de inteligencia emocional y el nivel de desempeño laboral, cuanto más complejo es el trabajo , más necesario es la inteligencia emocional siendo así de vital importancia desarrollar talleres de inteligencia emocional y desempeño laboral e implementar ejercicios prácticos de escucharse a sí mismo y de escucha activa, formación de atención a los sentimientos propios y de los demás, haciendo énfasis en el desarrollo de aptitudes emocionales, con uso racional de ellas y aprendiendo a manejarlas en función del bienestar individual y colectivo.

V. CONCLUSIONES

1) De las enfermeras encuestadas se evidencia que el 69.7 % presentan un alto nivel de inteligencia emocional, mientras el 30.3% presentan un nivel de inteligencia medio y ninguna enfermera presenta nivel de inteligencia bajo.

2) De las enfermeras evaluadas se encontró que el 63.6 % presentan buen desempeño laboral, mientras el 36.4 % presentan regular desempeño laboral y ninguna enfermera evaluada presenta déficit en el desempeño laboral.

3) Al establecer la relación entre el nivel de inteligencia emocional y el desempeño laboral encontramos que si existe relación altamente significativa, es decir hay relación entre variables; según la prueba estadística de Chi cuadrado con probabilidad 0.002.

VI. RECOMENDACIONES

- Impartir conocimientos básicos de inteligencia emocional, salud mental y control de estrés, asertividad y empatía, entre otros, con la finalidad de desarrollar cambios a nivel psicológicos y conductuales en el personal de centro quirúrgico y cirugía A y b, a través de capacitaciones.
- Coordinar y desarrollar talleres de Inteligencia emocional y desempeño laboral e implementar en los mismos ejercicios prácticos de escucharse a sí mismo y a los demás, respetando los sentimientos propios y ajenos, haciendo énfasis en el desarrollo de aptitudes emocionales, con uso racional de ellas y aprendiendo a manejarlas en función del bienestar individual y colectivo.
- Continuar desarrollando investigaciones dirigidas a conocer las diferentes variables personales, familiares y organizacionales que puedan estar relacionadas con el desempeño laboral.
- Utilizar los resultados de la investigación como fuente de consulta para otros investigadores interesados en el estudio de la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARAUJO C. (2010) Venezuela: Realizo un estudio de investigación que tuvo como propósito determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral.

BILLIKOPF G. (2000) Evaluación del desempeño. Universidad de california. Disponible en URL: <http://www.cnr.berkeley.edu/ucce50/agro-laboral/06s.htm> Accesado en julio 2015

BERRIOS S. y COLS. (2008) Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en enfermeras de salud mental de un hospital de Málaga España.

CAVERO B. (2002) Influencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral en los trabajadores del C. S. La Noria – Trujillo. Peru Tesis para optar el grado de maestro en medicina con mención en salud pública.

COOPER R. y SAWAF A. (1998) La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones. 2da ed. Norma S. A. Barcelona. Pag. 142-152.

CHIAVENATO A. (2002) Gestión del Talento Humano. Primera Edición. México: Editorial McGraw – Hill. Pag.236

ESCOBEDO M. (2013) realizo un estudio de investigación “Determinar si la Inteligencia Emocional influye directamente en nivel de desempeño de los trabajadores de la empresa Transportes Juvier S.A.C.

FERNÁNDEZ-BERROCAL P. & EXTREMERA, N. (2002). “La inteligencia emocional como una habilidad esencial”. Revista Iberoamericana de Educación, 29, 1-6.

FERNÁNDEZ-BERROCAL P. (2003). “Educar la inteligencia emocional”. Tamadaba, 6, 4-5.

GOLEMAN, D. (1995). La Inteligencia Emocional. Edición de Vergara S. A. Argentina pag. 53 -66

GOLEMAN, D. (2000) La Salud Emocional. Editorial kairos s.a. Barcelona –España pág. 26-54

GREWAL D. La Ciencia de la Inteligencia Emocional”. American Scientist., 93, 330-339.

HANDABAKA J. (2001). La inteligencia emocional para el éxito empresarial .Ed. Amex. Perú. Pag 98

HERNÁNDEZ R.; FERNÁNDEZ C. y BAPTISTA P. (2003). Metodología de la Investigación. México: Editorial McGraw – Hill Interamerica.

KAHN W. A. (1990). « Condiciones psicológicas de compromiso personal y la separación en el trabajo ». *Academy of Management Journal* (33). 692-724.

ORRUE A, (2011) Realizo un estudio de investigación sobre “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de una Empresa Peruana”

PEREIRA, S (2012). en Lima: realizó un trabajo de investigación sobre “Nivel de Inteligencia Emocional y su Influencia en el Desempeño Laboral en el Hospital Felix Mayorca Soto”

RODRÍGUEZ A. y VILLACIEROS M. (2012) en Madrid: Realizaron un estudio sobre la Inteligencia emocional y vínculo laboral en trabajadores del Centro San Camilo.

SALANOVA M, GONZÁLEZ - ROMÁ, V. y otros autores. (2002). « La medida de compromiso y el desgaste: Un enfoque analítico confirmativo ». *Revista de Estudios de la felicidad*. 71-92

SALVADOR A. CARRIÓN LÓPEZ Inteligencia emocional: guía práctica para conseguir salud, inteligencia y bienestar emocional Edaf, 2001.

SCHAUFELI Y SALANOVA, 2007 los trabajadores engaged (comprometidos o implicados) tienen un sentimiento de conexión energética y efectiva con su trabajo.

SHEMUELI R. (2005). Inteligencia Emocional - Perspectivas y aplicaciones ocupacionales. Lima – Perú.

SLUYTER D. (1997) Desarrollo Emocional y la Inteligencia Emocional (pp. 3-31). Nueva York

STERNBERG R. y KAUFMAN J. (1998). "Capacidades humanas". Examen anual de Psicología, 49, 479

ZACCAGNINI J. (2004) ¿Qué es Inteligencia Emocional?: Las relaciones entre pensamientos y sentimientos en la vida cotidiana. Madrid Biblioteca Nueva.

ANEXOS

ANEXO 1

PROCESO DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES:

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Nivel de inteligencia emocional	La inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental (Goleman, 1995).		Se clasifica en: <ul style="list-style-type: none">• Nivel alto de inteligencia emocional \geq a 116 puntos• Nivel medio de inteligencia emocional 85 - 115 puntos• Nivel de bajo de inteligencia emocional \leq de 84 puntos
Desempeño laboral en las enfermeras	El desempeño laboral es la "eficacia del personal que trabaja dentro de una organización, es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar sus acciones; evaluando su desenvolvimiento. (Chiavenato (2002, p. 236)		Se clasifica en: <ul style="list-style-type: none">• A= Bueno (3) 34 – 42 puntos• B= Regular (2) 24 – 33 puntos• C= deficiente (1) 14 – 23 puntos

ANEXO 2

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, acepto participar voluntariamente en el estudio: Nivel de Inteligencia Emocional y su relación con en el Desempeño Laboral en las enfermeras - Hospital Belén de Trujillo, el día y la hora que se acuerda, en donde se me aplicara un cuestionario, cuyo tiempo para la resolución del mismo será de aproximadamente 20 minutos. La cual será dirigido por la Lic. Marilia Guillen sevillano con el fin de contribuir de esta manera a la investigación.

Dejando así constancia que he sido informada sobre los objetivos que percibe este estudio y doy mi consentimiento.

Trujillo.....de.....del 2016

FIRMA

ANEXO 3

Evaluación de inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I -CE)

Introducción

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permiten hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces. Hay cinco componentes por cada frase.

1. Rara vez o nunca en mi caso
2. Pocas veces es mi caso
3. A veces es mi caso
4. Muchas veces es mi caso
5. Con mucha frecuencia o siempre es mi caso

Instrucciones

Lee cada una de las frases y selecciona una de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponda a la respuesta que escogiste según sea tu caso. Marca con un aspa el número.

Si alguna de las frases no tienen que ver contigo, igual responde teniendo en cuenta en que como te sentirías, pensarías y actuarías si tuvieras en esa situación. No hay respuestas correctas o incorrectas no hay respuestas buenas o malas. Responde honestamente y sinceramente de acuerdo a como eres, NO como te gustaría ser, no como te gustaría que otros te vieran, NO hay límites de tiempo, pero, por favor, trabaja con rapidez y asegúrate de responder todas las oraciones.

ITEMS	1	2	3	4	5
1. Para superar las dificultades que se me presentan actuó paso a paso					
2. Es duro para mi disfrutar de la vida					
3. Prefiero un trabajo en donde se me diga casi siempre que tengo que hacer					
4. sé cómo enfrentar los problemas más desagradables					
5. Me agradan las personas que conozco					
6. Trato de valorar y darle mejor sentido a mi vida					
7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos					
8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto					
9. Reconozco con facilidad mis emociones					
10. Soy incapaz de demostrar afecto					
11. Me siento seguro de mí mismo en la mayoría de situaciones					
12. Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza					
13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo					
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas					
15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.					
16. Me gusta ayudar a la gente					
17. Me es difícil sonreír					
18. Soy incapaz de comprender como se sienten los demás					
19. Cuando trabajo con otros, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.					
20. Creo que puedo controlarme en situaciones difíciles.					
21. Realmente no se para q soy bueno.					
22. No soy capaz de expresar mis ideas.					
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás					
24. No tengo confianza en mí mismo.					
25. Creo que he perdido la cabeza.					
26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.					
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.					
28. En general, me resulta difícil adaptarme.					
29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo					
30. No me gusta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.					
31. Soy una persona bastante alegre y optimista					
32. Prefiero que otros tomen decisiones por mi					
33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso					
34. Pienso bien de las personas					
35. Me es difícil entender como me siento					
36. He logrado muy poco en los últimos años					
37. Cuando estoy enojado con alguien se lo puedo decir					
38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar					
39. Me resulta fácil hacer amigos.					

ITEMS	1	2	3	4	5
40. Me tengo mucho respeto					
41. Hago cosas muy raras					
42. Soy impulsivo y eso me trae problemas					
43. Me resulta difícil cambiar de opinión					
44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.					
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar					
46. A la gente le resulta difícil confiar en mí					
47. Estoy contento con mi vida					
48. Me resulta difícil tomar decisiones por mí misma					
49. No puedo soportar el estrés					
50. En mi vida no hago nada malo					
51. No disfruto lo que hago					
52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos.					
53. La gente no comprende mi manera de pensar					
54. Generalmente espero lo mejor					
55. Mis amigos me confían sus intimidades.					
56. No me siento bien conmigo misma					
57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.					
58. La gente dice que baje el tono de voz cuando discuto.					
59. Me resulta fácil adaptarme a cosas nuevas.					
60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibilidades soluciones y luego escojo la que considero mejor					
61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuvieses que hacer algo importante.					
62. Soy una persona divertida					
63. Soy consciente de cómo me siento.					
64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.					
65. Nada me perturba.					
66. No me entusiasman mucho mis intereses.					
67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decirselo.					
68. Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mí alrededor.					
69. Me es difícil llevarme bien con los demás.					
70. Me resulta difícil aceptarme tal y como soy.					
71. Me siento como si tuviera separada de mi cuerpo.					
72. Me importa lo que pueda sucederle a los demás					
73. Soy impaciente.					
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.					
75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.					
76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.					
77. Me deprimó.					
78. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.					

ITEMS	1	2	3	4	5
79. Nunca he mentido.					
80. En general me siento motivado para seguir adelante incluso cuando las cosas se ponen difíciles.					
81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.					
82. Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de no hacerlo.					
83. Me dejo llevar por mis fantasías e imaginaciones.					
84. Mis relaciones más cercanas significaban mucho, tanto para mí como para mis amigos.					
85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy.					
86. Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.					
87. En general me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.					
88. Soy consciente de lo que me está pasando, incluso cuando estoy alterado.					
89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.					
90. Soy capaz de respetar a los demás.					
91. No estoy muy contento con mi vida.					
92. Prefiero seguir a otros que ser líder.					
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.					
94. Nunca he violado la ley.					
95. Disfruto de las cosas que me interesan.					
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.					
97. Tiendo a exagerar.					
98. Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.					
99. Mantengo buenas relaciones con los demás.					
100. Estoy contenta con mi cuerpo					
101. Soy una persona muy extraña.					
102. Soy impulsiva.					
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres					
104. Considero que es muy importantes se una ciudadana que respeta la ley.					
105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana					
106. En general tengo una actitud positiva para todos, aun cuando surgen problemas.					
107. Tengo tendencia a depender de otros.					
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas difíciles.					
109. No me siento avergonzada por nada de lo que he hecho hasta ahora.					
110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.					
111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.					
112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.					
113. Los demás opinan que soy una persona sociable.					
114. Estoy contenta con la forma en me veo.					
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.					
116. Me es difícil describir lo que siento.					
117. Tengo mal carácter.					

ITEMS	1	2	3	4	5
118. Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema					
119. Me es difícil ver sufrir a la gente.					
120. Me gusta divertirme.					
121. Me parece que necesito de los demás, más de lo que ellos me necesiten a mí.					
122. Me pongo nervioso.					
123. No tengo días malos.					
124. Intento no herir los sentimientos de los demás.					
125. No tengo una buena idea de lo que quiero en mi vida					
126. Me es difícil hacer valer mis derechos.					
127. Me es difícil ser realista.					
128. No mantengo relación con mis amistades.					
129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos, me siento bien conmigo misma.					
130. Tengo tendencia a explotar de cólera fácilmente.					
131. Si me viera obligada a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.					
132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.					
133. He respondido sinceramente y honestamente a las frases anteriores.					

ANEXO 4

Evaluación del desempeño laboral – Hospital Belén de Trujillo

RETRO ALIMENTACIÓN DE 360 ° (MONTENEGRO G. 2000)

RECOMENDACIONES GENERALES:

Recuerde que la evaluación de 360°, servirá de apoyo al evaluador al momento de calificar a la persona de quien ya debe tener un juicio objetivo. Así mismo, no olvide el carácter de confidencialidad de esta, su contenido no debe ser divulgado por ninguna razón bajo responsabilidad.

Usted deber ser lo más objetivo posible para evaluar. Concéntrese solamente en el desempeño laboral, evite que su juicio personal interfiera con la evaluación laboral.

Marque con una (X) el casillero que Ud. crea conveniente.

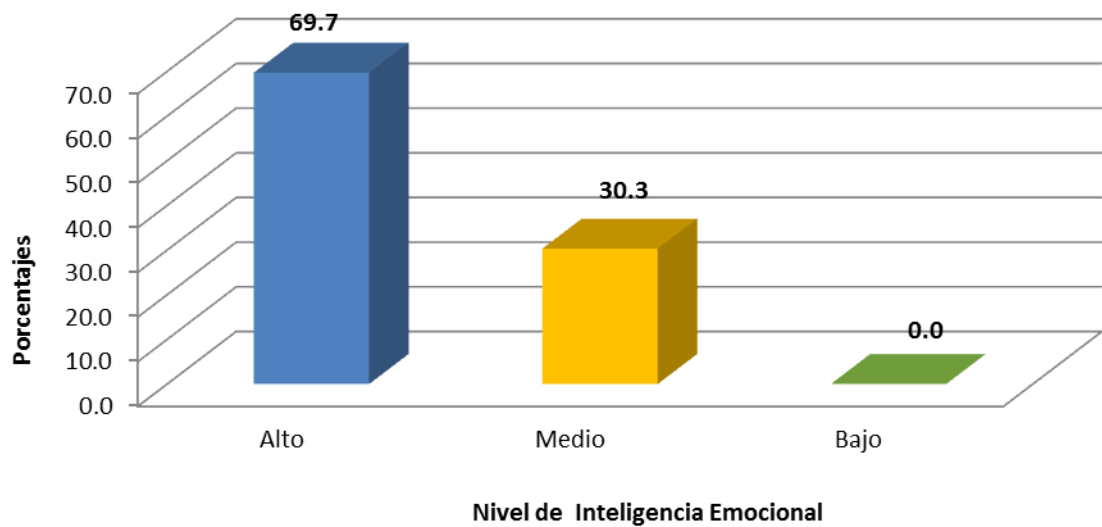
COMPETENCIAS	A BUENO	B REGULAR	C DEFICIENTE
1. Conocimiento del servicio: Mide el grado de conocimiento y ejercicio de sus funciones y responsabilidades, para mejorar su trabajo. Asimismo la efectividad en el uso de los recursos asignados (tiempo, recurso material y humano) de acuerdo a las necesidades del servicio.			
2. Calidad: Evalúa la exactitud, presentación, orden y esmero que caracteriza al servicio del empleado. El trabajo es bien realizado y el resultado es confiable y satisfactorio. Asimismo evalúa el nivel del servicio brindado al usuario interno y externo en términos de calidad, confiabilidad y oportunidad.			
3. Productividad: Evalúa el nivel de trabajo efectivo, mediante el uso de los recursos asignados (en caso de tener personal a su cargo, busca la productividad en equipo), así como los resultados esperados y el esfuerzo aplicado para incrementar constantemente la productividad.			
4. Sentido costo/beneficio: Utiliza los recursos asignados de acuerdo a las necesidades de la organización, buscando siempre el ahorro para obtener valor agregado y el máximo beneficio sin deteriorar la calidad.			
5. Cooperación y trabajo en equipo: Evalúa la actitud con relación hacia la interacción positiva, coordinación e integración con el equipo de trabajo, se orienta hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales y del área. Asimismo el grado de aceptación de ideas para una mejor realización del trabajo.			
6. Compromiso de servicio al usuario interno y externo (beneficiarios): Actitud y postura cordial y eficiente hacia el usuario, calidad de trato y la disposición a la atención ágil, efectiva e integral que garanticen una alta calidad e servicio y atención.			

<p>7. Ética profesional: Actitud de conducta basada en el respeto a los valores morales, equidad, respeto por la dignidad de las personas, honestidad e integridad en las acciones y en el trabajo.</p>			
<p>8. Iniciativa: Capacidad voluntaria y automotivada para proponer e implementar nuevas ideas, acciones, procedimientos y soluciones novedosas para mejorar el trabajo que realiza.</p>			
<p>9. Habilidades de comunicación efectiva(oral y escrita): Evalúa la capacidad para recibir y transmitir ideas e información verbal o escrita, asegurándose de comprender y ser comprendido e interrelacionándose con otras unidades y oficinas de manera clara, amigable y específica.</p>			
<p>10. Planteamiento y organización: Capacidad para planificar y priorizar sus objetivos controlar y ejecutar tareas, incluyendo el establecimiento de cursos de acción para el cumplimiento de metas y planes; y la administración del tiempo y uso de recursos eficientes.</p>			
<p>11. Análisis y solución de problemas : Actitud y capacidad para identificar, analizar y proponer alternativas de solución a los problemas, de manera anticipada, incluso previniéndolos.</p>			
<p>12. Negociación/ resolución de problemas: Capacidad y actitud para enfrentar situaciones de negociación o conflictivas, en forma objetiva, clara y saludable, evitando el conflicto o erradicándolo.</p>			
<p>13. Adaptación: Disposición para comprender aceptar y adoptarse a cambios necesarios, así como aceptar, comprender y adoptarse a las ideas, cambios y necesidades que exige la unidad en beneficio de la institución.</p>			
<p>14. Innovación: Capacidad inventiva para desarrollar a través del análisis, propuestas o sugerencias para alcanzar resultados, o soluciones situaciones imprevistas, en ausencia de normas e instrucciones definida, modificando o adaptando lo existente para mejoramiento continuo</p>			

ANEXO 5

GRAFICO N° 01

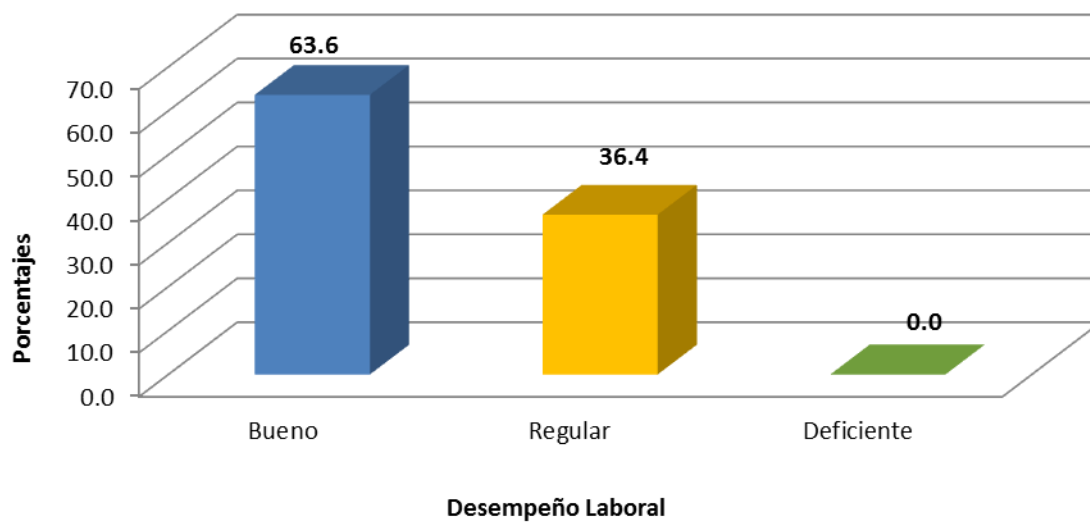
Nivel de inteligencia emocional de las enfermeras del Hospital Belén de Trujillo, 2016.



Fuente: Información obtenida del cuestionario.

GRAFICO N° 2

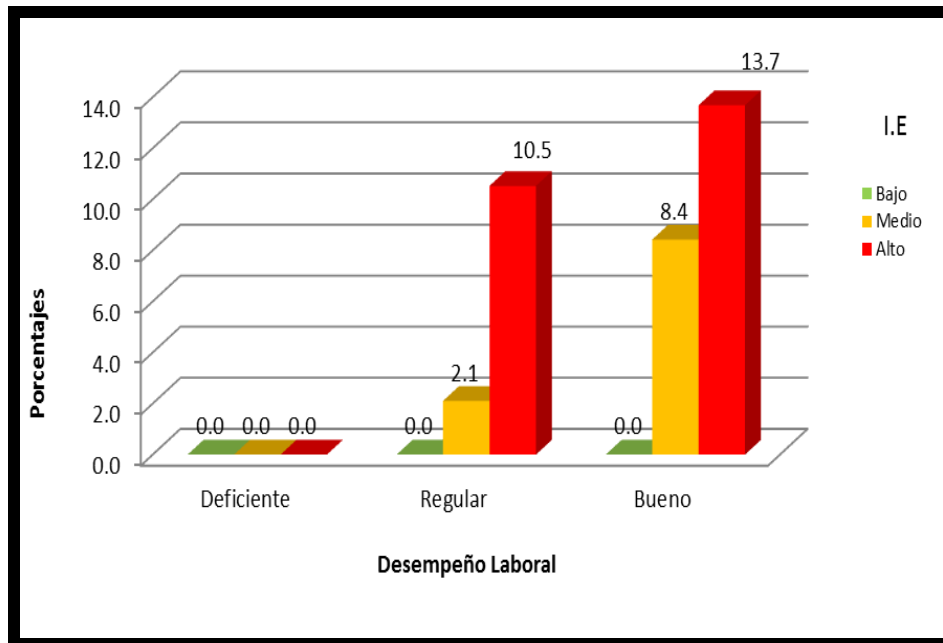
Nivel de Desempeño laboral de las enfermeras del Hospital Belén de Trujillo, 2016.



Fuente: Información obtenida del cuestionario

GRAFICO N° 3

Nivel de inteligencia emocional y su relación con el nivel de desempeño laboral en las enfermeras del Hospital Belén de Trujillo, 2016.



Fuente: Información obtenida de los cuestionarios.