

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Gerencia en Salud



**Competencias emocionales y rendimiento laboral en trabajadores de salud
del Hospital de Aplao, Arequipa 2023.**

Tesis presentada por el bachiller:

Febres Reinoso, Ana Paula

ORCID: 0009-0007-7760-9008

Para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia en Salud

Asesora:

Dra. Chocano Rosas de Vizcarra, Teresa Jesús

ORCID: 0000-0003-1610-4819

Arequipa - Perú

2024

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 23 de Agosto del 2024

Dictamen: 006643-C-EPG-2024

Visto el borrador del expediente 006643, presentado por:

2017006292 - FEBRES REINOSO ANA PAULA

Titulado:

**COMPETENCIAS EMOCIONALES Y RENDIMIENTO LABORAL EN
TRABAJADORES DE SALUD DEL HOSPITAL DE APLAO, AREQUIPA, 2023.**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**29201360 - VILLANUEVA SALAS JOSE ANTONIO
DICTAMINADOR**



**29550447 - MEDINA ARCE NORMA ROXANA
DICTAMINADOR**



**29386359 - DUEÑAS CARPIO RUPERTO BENJAMIN
DICTAMINADOR**



Competencias emocionales y rendimiento laboral en trabajadores de salud del Hospital de Aplao, Arequipa 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

16%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Católica de Santa María	5%
	Trabajo del estudiante	
2	www.areahumana.es	4%
	Fuente de Internet	
3	www2.uned.es	4%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.unsa.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
5	docplayer.es	2%
	Fuente de Internet	
6	hdl.handle.net	1%
	Fuente de Internet	
7	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez	1%
	Trabajo del estudiante	
8	repositorio.upt.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	

Dedicatoria:

A Dios por acompañarme y guiarme en todo momento de mi vida.

*A mis padres **Walter e Isabel** por su apoyo incondicional amor y cariño*

*A mi hermanita **Fernanda** por siempre estar a mi lado dándome fortaleza y ser mi mejor amiga,*

*A mi esposo **Jhonatan** por su comprensión, paciencia, cariño y amor*

*A mi hijo **Ezio Matías Vasco** por ser la mayor motivación para nunca rendirme y llegar hacer un ejemplo para él.*

ÍNDICE

RESUMEN	
ABSTRACT	
ÍNDICE	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE GRÁFICOS	
INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	3
1. Objetivo General.....	3
2. Objetivos específicos	3
HIPÓTESIS.....	3
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	4
1. COMPETENCIAS EMOCIONALES	4
1.1. Concepto.....	4
1.2. Modelo pentagonal de competencias emocionales.....	6
1.3. El valor de las competencias emocionales.....	6
1.4. Dimensiones	7
1.5. Importancia de las competencias emocionales en nuestra vida.....	11
1.6. Las competencias emocionales: la base de la inteligencia emocional.....	12
2. RENDIMIENTO LABORAL.....	16
2.1. Concepto.....	16
2.2. Modelo teórico del rendimiento laboral del Campbell	17
2.3. Dimensiones	17
2.4. Factores influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores	19
3. ANÁLISIS DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	21
3.1. Internacionales.....	21
3.2. Nacionales.....	22
3.3. Locales.....	23
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	25
1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN	25
1.1. Técnicas	25
1.2. Instrumentos	25

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN.....	26
2.1. Ubicación espacial.....	26
2.2. Ubicación temporal.....	26
2.3. Unidades de estudio.....	26
3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	28
3.1. Organización.....	28
3.2. Recursos.....	28
3.3. Recursos Materiales.....	28
3.4. Recursos Financieros.....	28
3.5. Validación y confiabilidad.....	29
3.6. Criterios para el manejo estadístico.....	29
CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	30
1. RESULTADOS.....	30
2. DISCUSIÓN.....	39
CONCLUSIONES.....	42
RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	44
ANEXOS.....	48
Anexo 1: Consentimiento Informado	
Anexo 2: Ficha Sociodemográfica	
Anexo 3: Cuestionario de Desarrollo Emocional de Adultos (QDE-A)	
Anexo 4: Escala de Rendimiento Laboral	
Anexo 5: Tabla Grupo Ocupacional	
Anexo 6: Prueba de Normalidad	
Anexo 7: Matriz de Consistencia Interna	
Anexo 8: Matriz de Datos	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Datos sociodemográficos de los Trabajadores de Salud del Hospital Aplao.	30
Tabla 2.	Dimensiones de las Competencias Emocionales de los Trabajadores de Salud del Hospital Aplao.	32
Tabla 3.	Competencias Emocionales de los Trabajadores de Salud del Hospital Aplao.	34
Tabla 4.	Dimensiones del Rendimiento Laboral de los Trabajadores de Salud del Hospital Aplao.	35
Tabla 5.	Rendimiento Laboral de los Trabajadores de Salud del Hospital Aplao.	36
Tabla 6.	Cruce de las Competencias Emocionales y el Rendimiento Laboral de los Trabajadores de Salud del Hospital Aplao.	37
Tabla 7.	Correlación entre las Competencias Emocionales y Rendimiento Laboral.	38

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Datos sociodemográficos de los Trabajadores de Salud del Hospital Aplao.	31
Gráfico 2. Dimensiones de las Competencias Emocionales de los Trabajadores de Salud del Hospital Aplao.	33
Gráfico 3. Competencias Emocionales de los Trabajadores de Salud del Hospital Aplao.	34
Gráfico 4. Dimensiones del Rendimiento Laboral de los Trabajadores de Salud del Hospital Aplao.	35
Gráfico 5. Rendimiento Laboral de los Trabajadores de Salud del Hospital Aplao.	36
Gráfico 6. Cruce de las Competencias Emocionales y el Rendimiento Laboral de los Trabajadores de Salud del Hospital Aplao.	37

RESUMEN

La presente investigación “Competencias Emocionales y Rendimiento Laboral en trabajadores de salud del Hospital de Aplao, Arequipa 2023”, tiene un nivel de estudio relacional de corte transversal, como objetivo se planteó determinar la relación entre las competencias emocionales y el rendimiento laboral. La técnica utilizada fue el Cuestionario, como instrumentos para la variable Competencia Emocional se aplicó el Cuestionario de Desarrollo Emocional de Adultos (QDE-A) y para la variable de Rendimiento Laboral la Escala de Rendimiento Laboral Individual, se aplicó a 120 trabajadores entre los meses de abril y mayo del 2023. Los resultados obtenidos sobre las características sociodemográficas nos permitieron indicar que el 34.6% tienen 30 a 39 años, el 58.5% fueron mujeres, existió un predominio de los que laboran en Consulta Externa (49.2%), siendo el 50.8% nombrados y el 49.2% contratados, el 40.8% poseen un tiempo de servicio de 6 a 10 años. Conclusiones: Los trabajadores de salud que laboran en el Hospital Aplao, presentan un nivel de desarrollo emocional medio (81.5%), asimismo, en sus indicadores Conciencia emocional (92.5%), Regulación emocional (93.3%), Competencias sociales (92.5%), Autonomía emocional (94.2%), quienes presentan un desarrollo emocional medio, sin embargo, el indicador Competencia para la vida y bienestar, presentan un desarrollo alto (51.7%) y medio (45.0%) respectivamente. Presentan un rendimiento laboral regular (58.5%) y bueno (45.4%). Así mismo, en sus indicadores, Rendimiento de contexto y Comportamiento contraproducentes, también presenta un desempeño regular y bueno; en cambio el Rendimiento de tarea presenta un nivel regular (60.8%). Se pudo establecer qué conforme al análisis estadístico Rho de Spearman, la correlación entre las competencias emocionales con el rendimiento laboral en los trabajadores de la salud del Hospital Aplao es de 0.074, quiere decir que tienen una correlación positiva muy baja.

Palabras claves: Competencias Emocionales – Rendimiento Laboral – Trabajadores.

ABSTRACT

The topic investigated: Emotional competencies and job performance in health workers at the Aplao hospital, Arequipa, 2023, the level of cross-sectional relational study, the objective was to establish the relationship between emotional competencies and job performance. The technique used was the Questionnaire, as instruments the Adult Emotional Development Questionnaire (QDE-A) and the Individual Work Performance Scale were applied, applied to 120 workers in the months of April and May 2023. The results obtained on the Sociodemographic characteristics allowed us to indicate that 34.6% are between 30 and 39 years old, 58.5% were women, there was a predominance of those who work in Outpatient Consultation (49.2%), with 50.8% appointed and 49.2% hired, 40.8% They have a service time of 6 to 10 years. Conclusions: The health workers who work at the Aplao Hospital present a medium level of emotional development (81.5%), likewise, in their indicators Emotional awareness (92.5%), Emotional regulation (93.3%), Social competencies (92.5%), Autonomy emotional development (94.2%), who present a medium emotional development, however, the indicator Competence for life and well-being, present a high (51.7%) and medium development (45.0%) respectively. They present a regular (58.5%) and good (45.4%) work performance. Likewise, in its indicators, Context Performance and Counterproductive Behavior, it also presents regular and good performance; On the other hand, Task Performance presents a regular level (60.8%). It was possible to establish that according to Spearman's Rho statistical analysis, the correlation between emotional competencies with work performance in health workers at the Aplao Hospital is 0.074, which means that they have a very low positive correlation.

Keywords: Emotional Competencies – Work Performance – Workers.

INTRODUCCIÓN

La situación de los hospitales en provincias es compleja, puesto que en su mayoría no cuentan con el personal suficiente para cubrir las necesidades de atención en salud de los usuarios. Tal es el caso del Hospital de Aplao, ubicado en la provincia de Castilla, el cual tiene una gran afluencia de pacientes que provienen de distintos pueblos. A pesar de que esta institución cuenta con la infraestructura, aún existe la falta de mantenimiento de los equipos y personal suficiente. Por lo que se observa una alta tasa de rotación de los empleados, porque permanecen muy poco tiempo en sus puestos de trabajo o porque el contrato de trabajo es por periodos breves.

En ese sentido, se aprecia que en su mayoría el personal de salud no cuenta con óptimas competencias emocionales, pues no hallan la manera adecuada para hacer frente a distintas situaciones problemáticas, lo cual trae como consecuencia el abandono del trabajo o falta de motivación, afectado su rendimiento laboral y acumulación de trabajo, que más adelante trae como consecuencia elevados niveles de estrés y sobrecarga laboral. Asimismo, genera insatisfacción en los pacientes porque la atención es rápida y con largas horas de espera.

Algunas investigaciones han demostrado que las experiencias de afecto negativas que sufren los trabajadores sociales afectan el rendimiento laboral, siendo necesario fomentar la inteligencia emocional. Este tipo de inteligencia es un constructo psicológico que integra la emoción y la cognición, las cuales son fundamentales para evaluar el rendimiento laboral de las personas (1).

Se infiere que las personas con recursos adecuados para hacer frente a las exigencias emocionales de su trabajo favorecen un mayor rendimiento laboral, además de que permite la mejora de las relaciones laborales y facilita el trabajo en equipo.

En los trabajadores de la salud del Hospital de Aplao, se aprecia un exceso de trabajo debido a la falta de personal sanitario y la gran concurrencia de pacientes; esta situación podría repercutir negativamente en el rendimiento laboral. Por tal motivo, se decide investigar la relación entre las competencias emocionales y el rendimiento laboral en trabajadores de la salud del Hospital de Aplao, Arequipa, utilizando los instrumentos de “Cuestionario de Desarrollo Emocional de Adultos” y “Escala de Rendimiento Individual”, con el objetivo de determinar en qué grado las competencias emocionales inciden en el nivel de rendimiento laboral del personal.

El tipo de investigación es básica y el nivel de investigación es descriptivo, correlacional y de corte transversal.

El presente estudio tiene el objetivo de hallar la relación entre las competencias emocionales y el rendimiento laboral, a fin de evidenciar la problemática actual de esta institución y, en base a estos hallazgos, se pueda resaltar la importancia de las competencias emocionales sobre el rendimiento laboral, así como gestionar programas que refuercen las competencias emocionales de los trabajadores. Tal como lo resaltan Vera et al. (2) en su investigación, donde observaron que más del 50% de los profesionales de salud tenían bajas competencias emocionales, lo cual interfiere con la calidad de atención que brindan al paciente, siendo una de las competencias menos desarrolladas aquellas que pertenecían al área interpersonal, por lo que recomendaron apuntar más a la necesidad de poder fomentar en los profesionales sus competencias emocionales de forma general.

A nivel teórico, la presente investigación se justifica a partir de los escasos estudios a nivel internacional y nacional de relación entre las variables competencias emocionales y rendimiento laboral, el cual ayudará a reforzar las líneas de investigación y establecer mejores inferencias respecto a las posibles consecuencias o repercusiones de los bajos niveles de competencia emocional, además de que contribuirá a precisar mejor los conceptos de las variables.

Así mismo, Tito L. (3) en su investigación sobre inteligencia emocional y rendimiento laboral, evidenció que el 54.76% de su población manifestaba que su rendimiento dentro del trabajo dependía directamente de sus niveles de inteligencia emocional, por lo que el autor recomendó mayor importancia en las relaciones laborales de los trabajadores y mayores investigaciones respecto al tema abordado y creación de planes de intervención eficientes.

Es por ello que, a nivel práctico, los resultados de esta investigación permitirán a la organización actuar de manera oportuna respecto a los niveles de competencia emocional a fin de que puedan afrontar mejor las situaciones adversas, así como trabajar fuera de la ciudad y lejos de sus familiares. Además, la institución podrá gestionar nuevas políticas que se encarguen de velar por las emociones de sus trabajadores, creando grupos de apoyo más cercanos, de modo de que se mejore la productividad y se ayude al cumplimiento de los objetivos del hospital, atendiendo de manera adecuada a los pacientes.

A nivel metodológico, la presente investigación ha seguido los lineamientos del método

científico, utilizando instrumentos de recolección de datos válidos y confiables, que permitan a futuras investigaciones hacer uso de los mismos.

Posee relevancia científica, ya que el trabajo servirá como base para próximas investigaciones, contribuyendo al conocimiento de dichas variables dentro de la línea de investigación, siguiendo estándares éticos y metodológicos correctos en el presente proyecto y en la presentación de sus resultados, a fin de contribuir al conocimiento científico.

Por último, posee relevancia social, ya que la investigación busca beneficiar en cuanto a la resolución de la problemática encontrada dentro de la población sobre la cual se está trabajando, mediante la interpretación de los resultados obtenidos mediante los instrumentos de investigación planteados.

Motiva la presente investigación, la necesidad de establecer la relación entre las competencias emocionales y el rendimiento laboral en los trabajadores de salud del Hospital de Aplao, para que, en base a los resultados obtenidos, se recomiende fomentar un clima laboral saludable, mejorar la comunicación, aumentar la motivación y el compromiso, y lograr un mayor rendimiento y productividad en el ámbito profesional.

OBJETIVOS

1. Objetivo general

Establecer la relación entre las competencias emocionales y el rendimiento laboral en los trabajadores de salud del Hospital de Aplao, Arequipa, 2023.

2. Objetivos específicos

- Precisar el grado de competencia emocional de los trabajadores de salud del Hospital de Aplao, Arequipa, 2023.
- Precisar el nivel de rendimiento laboral de los trabajadores de salud del Hospital de Aplao, Arequipa, 2023.

HIPÓTESIS

Dado que las competencias emocionales afectan el comportamiento de los trabajadores.

Es probable que el rendimiento laboral se vea influenciado por los estados emocionales de los trabajadores.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1. COMPETENCIAS EMOCIONALES

1.1. Concepto

Alrededor de las décadas de los 70 y 80, se ha comenzado cuestionando la idea de que el desempeño laboral y la facilidad para desenvolverse socialmente de las personas dependa sobre todo de lo que normalmente se conoce como “inteligencia”. Es por eso que psicólogos como Peter Salovey, John D. Mayer y Daniel Goleman han desarrollado y popularizado el concepto de “Inteligencia Emocional”, un constructo psicológico en el que quedan reunidas todas las aptitudes y habilidades que las personas tenemos en lo relativo a la identificación, gestión y expresión de las emociones.

Así pues, la idea de que más allá de la inteligencia convencional (basada sobre todo en la facilidad para razonar y para llevar a cabo habilidades verbales o lógico-matemáticas) existe una inteligencia emocional nos señala que la mente humana es mucho más que un procesador de información textual y verbalizable, sino que también puede gestionar fenómenos emocionales que no pueden ser plasmados totalmente en palabras ni números.

En este contexto, las competencias emocionales son diferentes tipos de habilidades que, juntas, configuran la inteligencia emocional de una persona. Es decir, son aptitudes en parte independientes entre sí y en parte interconectadas, en todo caso complementarias, que dependiendo de su grado de desarrollo nos ayudan más o menos a afrontar los retos del día a día y a sentirnos bien con nuestras vidas.

Por otro lado, aunque las competencias emocionales quedan plasmadas en todo tipo de situaciones (porque nuestras emociones están “activadas” siempre, no solo en ciertos contextos), en la práctica es habitual que se ponga énfasis en sus efectos en el ámbito laboral y profesional, dentro de lo que se conoce como las “soft skills”: las habilidades que no son adquiridas por medio de la educación formal ni la memorización de información teórica (4).

Las competencias emocionales son un constructo amplio que incluye diversos procesos. Salovey y Sluyter, refirieron que las competencias emocionales son aquellas que implican cooperación, asertividad, responsabilidad, empatía y autocontrol. Mientras tanto Goleman consideró que los aspectos que abordan las competencias emocionales son la autoconciencia emocional, manejo de las emociones, automotivación, empatía y habilidades sociales (5). Pero, el concepto más acertado para este estudio, es el de Bisquerra R. y Pérez N., quienes sostienen que las competencias emocionales son el conjunto de aquellos conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarios para comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales (4).

Las competencias emocionales, según el modelo del autor Daniel Goleman, son habilidades que se pueden desarrollar con el objetivo de convertirse en mejores personas, con los demás y con uno mismo; las mismas tienen el poder de influir tanto en el ámbito laboral como personal y, de esta manera, nos permiten obtener una superior calidad de vida. (6)

Las competencias emocionales pueden definirse como el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales. (7)

Las competencias emocionales han ido adquiriendo cada vez mayor relevancia como factores de protección para la salud y el bienestar personal y social. Son considerados predictores de éxito tanto en la vida académica como en todos los niveles de la vida adulta. (8)

En las últimas dos décadas son cada vez más valoradas y requeridas en entornos laborales y profesionales, debido a las constantes transformaciones tecnológicas, que conllevan un esfuerzo de adaptación, aprendizaje y gestión de información.

También a nivel interpersonal, las competencias emocionales son decisivas. La sociedad es cada vez más compleja y cambiante: como son la multiculturalidad, la movilidad geográfica, la globalización y la multinacionalidad de las relaciones personales.

1.2. Modelo pentagonal de competencias emocionales

Este modelo fue propuesto por Bisquerra R. y Pérez N., quienes refieren que las competencias emocionales son el conjunto de conocimientos, capacidad, habilidades y actitudes necesarias para tomar consciencia, comprender, expresar y regular de forma adecuada los fenómenos emocionales. Asimismo, refiere que el desarrollo de las competencias emocionales favorece a la adaptación social y las relaciones interpersonales, los procesos de aprendizaje, afrontamientos de los retos de la vida, problemas en el trabajo, entre otros.

Por lo tanto se estructuran en cinco grandes competencias tales como la conciencia emocional, regulación emocional, autonomía emocional, competencia social y competencias para la vida y bienestar que, más adelante, serán desarrollados y, a su vez, tomados como dimensiones (5).

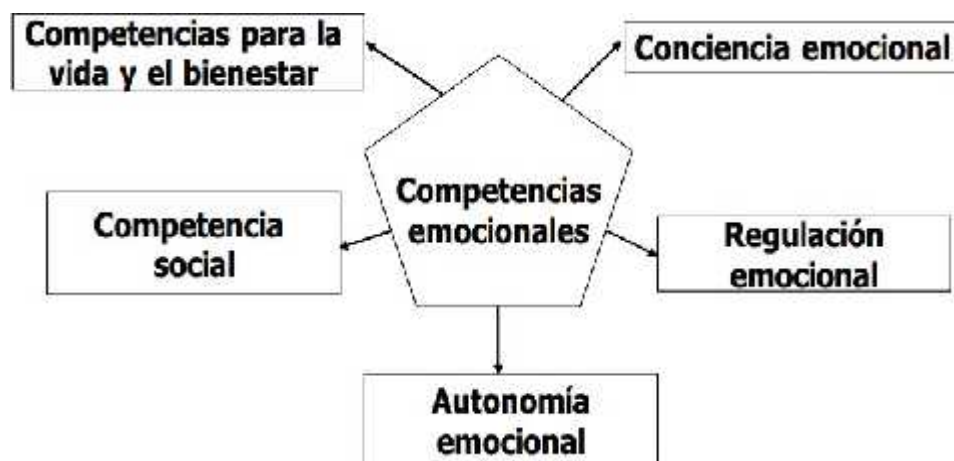


Figura 1. Tomado de Bisquerra R y Pérez N (2007). Las competencias emocionales (5).

1.3. El valor de las competencias emocionales

Las emociones juegan un papel fundamental en los procesos de adaptación ante los cambios –deseados o imprevistos–. También en el desempeño diario de nuestras actividades, en los procesos de aprendizaje, interacciones interpersonales y por supuesto en nuestro bienestar y salud (9).

La situación de confinamiento y crisis sanitaria ha supuesto un desafío para la mayoría de las personas respecto a la gestión de sus emociones. Hemos puesto en marcha estrategias de toda índole, físicas y psicológicas, para propiciar una mejor adaptación y afrontar la incertidumbre, la reducción de fuentes de gratificación habituales

interpersonales, para propiciar emociones agradables, a pesar de las dificultades, e idear maneras de reducir o manejar el estrés.

Todo esto ha puesto a prueba nuestra resistencia emocional. Pero también ha permitido tomar conciencia de nuestra capacidad para movilizar recursos orientados a manejar emociones complejas, organizar nuestras prioridades y necesidades e intentar dar solución a los obstáculos en estas circunstancias.

Hemos aprendido muchas cosas, hemos tenido la oportunidad de observar y conocer nuestras fortalezas y habilidades, y, con mucha probabilidad, los momentos de introspección han puesto de manifiesto aspectos de nuestra gestión emocional y afrontamiento que podrían mejorarse.

La vida constantemente nos pone ante un dilema: bloquearse y profundizar en el sufrimiento, o adoptar un enfoque resiliente y de aprendizaje, adaptándonos a la situación de un modo productivo para nuestro bienestar emocional. Si decidimos la segunda opción, necesitaremos de nuestras competencias emocionales. (7)

1.4. Dimensiones

A. Conciencia emocional

Se refiere a la capacidad de tomar conciencia de las propias emociones, incluyendo la habilidad para darse cuenta del clima emocional de un contexto dado (10). Esta competencia se configura de las siguientes micro competencias:

- Toma de conciencia de las propias emociones, es la capacidad para apreciar a detalle los propios sentimientos y emociones, reconocerlos y nombrarlos, lo cual le permite al individuo experimentar emociones múltiples y percibir la falta de capacidad de tomar conciencia de los propios sentimientos debido a la inatención selectiva o dinámicas inconscientes.
- Dar nombre a las emociones se refiere a la eficacia en el empleo del vocabulario emocional y las expresiones disponibles en un contexto cultural determinado.
- Empatía es la capacidad de comprender las emociones de los demás, mediante la implicación emocional de las diversas situaciones que atraviesan los demás.
- Tomar conciencia de la interacción entre la emoción, cognición y comportamiento. Este aspecto es de suma importancia, ya que los estados emocionales influyen en el comportamiento y estos, en la emoción; ambos

pueden regularse por la cognición y están en constante interacción.

- Detectar creencias. Existen creencias que inciden en la autoestima y otros aspectos de la vida; por lo tanto, es importante saber identificarlas y discernir las positivas de las negativas, y ser capaces de cambiar las que pueden ser perjudiciales para el individuo.
- Atención plena, se refiere a centrar el pensamiento en algo sin distraerse en otras cosas de forma consciente y voluntaria.
- Conciencia ética y moral: es necesario que los individuos cuenten con una educación en los valores y principios morales que los direccionen a un comportamiento ético a favor del bienestar social.

B. Regulación emocional

Es la capacidad de manejar las emociones de forma apropiada, la cual supone la toma de conciencia de la relación entre la emoción, cognición y comportamiento, contar con buenas estrategias de afrontamiento y con habilidades para autogenerarse emociones. Existen las siguientes micro competencias que conforman esta dimensión (10).

- Expresión emocional apropiada viene a ser aquella capacidad del individuo que lo ayuda a comprender su propio estado emocional, tanto interno como externo.
- Regularización de emociones y sentimientos viene a ser la aceptación de los sentimientos y emociones de la persona, al igual que el control de la impulsividad de las mismas, como puede ser la ira, violencia o comportamientos de riesgo, al igual que la capacidad de prevenir otros estados emocionales como el estrés, ansiedad o depresión.
- Regularización emocional con conciencia ética y moral, viene a ser la capacidad de la persona sobre el control de sus emociones y toma de decisiones influenciadas por su moralidad.
- La regularización de la ira para la prevención de la violencia, se da con la finalidad de que se pueda gestionar la ira de forma correcta.
- Tolerancia a la frustración; capacidad de poder afrontar de forma óptima aquellas situaciones en las cuales se requiere de un mayor control de las emociones, lo cual incrementa las probabilidades de bienestar.
- Estrategias de afrontamiento, capacidad que tiene la persona para hacer frente a situaciones de conflicto. El implica el empleo de estrategias para gestionar la

intensidad y duración de la emoción.

- Competencias para autogenerar emociones positivas, tales como la alegría, humor, gratitud, entre otros, con el propósito de autogestionar su propio bienestar emocional para una mejor calidad de vida.

C. Autonomía emocional

Es el conjunto de características vinculadas con la autogestión emocional, entre las que se encuentran la autoestima, la actitud positiva, responsabilidad, capacidad para analizar críticamente las normas sociales, capacidad de buscar ayuda y recursos, y la autoeficacia personal. Se tienen las siguientes micro competencias (10):

- Autoestima hace referencia a la percepción que tiene el individuo sobre sí mismo, ya sea de forma positiva o negativa.
- Automotivación, capacidad del individuo de poder automotivarse e incentivarse a sí mismo a realizar múltiples actividades en diferentes ámbitos.
- Autoeficacia emocional, capacidad del individuo de aceptar la propia experiencia emocional y modificarla de acuerdo a un contexto determinado.
- Responsabilidad: es la capacidad de responder por los propios actos.
- Actitud positiva, capacidad de mantener siempre el optimismo, amabilidad y respeto por los demás.
- Pensamiento crítico: se refiere al pensamiento racional y reflexivo que nos permite decidir qué pensar, creer, sentir y hacer. Este tipo de pensamiento es de un nivel superior, por lo que no es automático, sino que requiere autodeterminación, reflexión, esfuerzo, autocontrol y metacognición.
- Análisis crítico de las normas sociales, capacidad de evaluar de forma objetiva los mensajes, culturas y comportamientos personales que influyen dentro del entorno social del individuo, ya sea de forma positiva o negativa.
- Asumir valores éticos y morales, la conciencia y regulación emocional conllevan a la responsabilidad ante decisiones que tomamos ante la vida.
- Resiliencia es la capacidad del individuo para sobreponerse ante situaciones adversas.

D. Competencias sociales

Es la capacidad para mantener buenas relaciones con otras personas, la cual implica

dominar las habilidades sociales básicas, comunicación efectiva, respeto, actitudes prosociales y asertividad (10). Las micro competencias que la componen son las siguientes:

- Dominar las habilidades sociales básicas, así como el saber escuchar, saludar, despedirse, dar las gracias, pedir un favor, manifestar agradecimiento, pedir disculpas, aguardar turno, mantener una actitud dialogante.
- Respeto a los demás: es la intención de aceptar y apreciar las diferencias individuales y grupales, así como valorar los derechos de las demás personas.
- Comunicación receptiva: es la capacidad de atender a los demás tanto como en comunicación verbal o no verbal con precisión.
- Comunicación expresiva: es la capacidad de iniciar y mantener conversaciones, expresar con claridad los pensamientos y sentimientos.
- Compartir emociones es el grado de reciprocidad para compartir las emociones con las demás personas.
- Comportamiento prosocial y cooperación: es la capacidad de realizar acciones en favor de otras personas.
- Trabajo en equipo es la capacidad de trabajar de manera cooperativa con las demás personas, a fin de crear climas emocionales positivos enfocados a un determinado objetivo.
- Asertividad: es la capacidad de defender y expresar los propios derechos, opiniones y sentimientos, al mismo tiempo que se respeta la de los demás.
- Prevención y gestión de conflictos es la capacidad de identificar situaciones que requieren una solución o decisión preventiva y evaluar riesgos, barreras y recursos.
- La capacidad de negociación y mediación son aspectos fundamentales para la solución pacífica de un problema.
- La capacidad de gestionar situaciones emocionales es la capacidad de activar las estrategias de regulación emocional colectiva.
- Liderazgo emocional es la capacidad de influir en las personas para la consecución de objetivos.
- El clima emocional es la capacidad de generar un clima emocional agradable en el grupo donde se trabaja.

E. Competencias para la vida y el bienestar

Es la capacidad de adoptar comportamientos apropiados y responsables para la solución de problemas personales, familiares, profesionales y sociales, orientados hacia la mejora del bienestar de la vida personal y social (10). Está compuesto por las siguientes microcompetencias:

- Fijar objetivos adaptativos es la capacidad para fijar objetivos positivos y realistas a corto o largo plazo.
- Toma de decisiones, es la capacidad de asumir la responsabilidad por las propias decisiones, tomando consideración de los aspectos éticos, sociales y de seguridad.
- Buscar ayuda y recursos es la capacidad de identificar la necesidad de apoyo y asistencia, así como de acceder a los recursos disponibles apropiados.
- Ciudadanía activa, participativa, crítica, responsable y comprometida, lo cual implica el reconocimiento de los propios derechos y deberes, desarrollo de un sentimiento de pertenencia y participación efectiva en un sistema democrático.
- Bienestar emocional: es la capacidad de gozar de forma consciente de bienestar físico, psicológico y social.
- Fluir es la capacidad de generar experiencias óptimas en la vida profesional, personal, social y otros ámbitos de la vida.
- Emociones estéticas son aquellas que se experimentan ante la belleza u obra de arte de cualquier tipo.

1.5. Importancia de las competencias emocionales en nuestra vida

Las emociones y estados afectivos tienen gran influencia en muchos procesos cognitivos como el razonamiento, la atención, la memoria y la percepción, fundamentales en el procesamiento de información.

Las emociones pueden facilitar, distorsionar o inhibir procesos centrales en la adquisición, asimilación, almacenamiento y recuperación de información (Aparicio, 2009).

Las emociones son reacciones psicofisiológicas – respuestas cognitivas, fisiológicas y conductuales– en respuesta a situaciones, acontecimientos y demandas externas o

internas, que predisponen a la acción, a través de una rápida organización para hacer frente a la experiencia.

Conocer cómo reaccionamos, qué es lo que sentimos, cómo podemos regular las distintas respuestas emocionales más automáticas para mejorar nuestro pensamiento y disposición ante determinadas tareas o situaciones relevantes para nuestro bienestar, son algunas de las competencias emocionales que sustentan la inteligencia emocional.

Así, el resultado de hacer las cosas de forma emocionalmente inteligente, sería, aceptando los celos como una emoción que podemos tener, observando y entendiendo por qué está, y actuando para minimizar los celos, siendo realista y no perjudicando una buena relación por suposiciones infundadas. (7)

1.6. Las competencias emocionales: la base de la inteligencia emocional

El concepto de inteligencia emocional se popularizó con la publicación del “éxito de ventas” de Daniel Goleman (1995). Sin embargo, fueron Salovey y Mayer en 1990 quienes acuñaron el término inteligencia emocional y propusieron un modelo basado en distintas habilidades emocionales –que es uno de los más consolidados en la actualidad–.

La inteligencia emocional para estos autores consiste en la habilidad para manejar nuestras propias emociones y las de los demás, discriminar entre ellas y usar la información que nos aportan para guiar nuestro pensamiento y nuestras acciones (Molero, Saiz y Esteban, 1998).

Es decir, la inteligencia emocional sería la capacidad de procesar la información emocional con exactitud y eficacia: la habilidad de percibir, asimilar, comprender, expresar y regular las emociones, propias y de los demás (Mayer y Salovey, 1997; Mayer, Caruso y Salovey, 1999; 2001).

Así, Goleman (1998) la describe como la capacidad para reconocer los propios sentimientos y los de los demás, para motivar y gestionar la propia emocionalidad y las emociones en las relaciones interpersonales.

Los principios o competencias emocionales básicas en una adecuada inteligencia emocional son: el autoconocimiento, autocontrol, automotivación, empatía,

habilidades sociales, asertividad, proactividad y creatividad en la forma de afrontar y resolver problemas (García-Fernández y Giménez-Mas, 2010).

1.6.1. Las 5 Competencias Emocionales esenciales

Bisquerra Alzina (2007) ofrece una revisión comprensiva de las distintas propuestas en torno a las competencias emocionales y propone un modelo en el que organiza las distintas habilidades en cinco competencias emocionales:

A. Consciencia emocional

Capacidad para percibir, identificar y comprender las emociones en uno mismo y en los demás, a través de la expresión verbal y no verbal.

- Expresión facial.
- Tono de voz.
- Expresividad corporal.
- Manejo adecuado del lenguaje emocional.
- Empatía o comprensión de las perspectivas de los otros, implicarse en sus vivencias.
- Leer las claves situacionales y de expresión que tienen un grado de consenso cultural (11).

B. Regulación emocional

Capacidad para manejar adecuadamente las emociones.

- Conocer las interacciones entre emoción, pensamiento y conducta.
- Expresión de las propias emociones.
- Reconocer y tener la capacidad de regular algunos sentimientos y emociones con fuerte impacto en las conductas que propulsan.
- Contar con habilidades para hacer frente a las emociones displacenteras o incómodas que favorezcan la reducción en intensidad, duración y frecuencia de las emociones displacenteras.
- También, de manera complementaria y muy necesaria, es la capacidad para autogenerar y experimentar emociones agradables de manera consciente y voluntaria (12).

C. Autonomía emocional

Esta competencia recoge diversas características y actitudes relacionadas con la autogestión personal, es decir, características personales que permiten que los estímulos externos no afecten de manera drástica a la persona, permitiendo ser sensibles, pero con cierta capacidad de autoprotección.

- Poseer una autoestima positiva.
- Capacidad para automotivarse e implicarse en actividades diversas de la vida.
- Capacidad para asumir con responsabilidad las decisiones, implicarse en comportamientos saludables, seguros y éticos.
- Percepción de autoeficacia emocional.
- Capacidad para afrontar de manera resiliente situaciones adversas (13).

D. Inteligencia interpersonal

Capacidad para construir y mantener buenas relaciones con otras personas.

- Dominio de habilidades sociales, habilidades de comunicación y escucha receptiva.
- Habilidad para compartir emociones de manera adecuada a la estructura de la relación y contexto.
- Asertividad.
- Actitudes prosociales y de cooperación, respeto y aceptación de las diferencias individuales.
- Habilidades para prevenir y solucionar problemas o conflictos.

E. Habilidades de la vida y el bienestar

Capacidad para afrontar los desafíos cotidianos y situaciones excepcionales de manera adaptativa y responsable, que permiten organizar la vida de manera saludable y equilibrada, lo que contribuye a experimentar satisfacción y bienestar.

- La capacidad para establecer objetivos positivos, alcanzables y realistas.
- La toma de decisiones en distintos ámbitos de la vida.
- La búsqueda de recursos y apoyo cuando es necesario.
- El ejercicio de una ciudadanía activa, cívica, responsable, crítica y comprometida.
- La capacidad para disfrutar conscientemente del bienestar y procurar transmitirlo a las personas con las que se interactúa (14).

La organización en estas competencias emocionales nos permitirá esbozar un marco o mapa conceptual para el propio autoconocimiento, que permita reconocer cuáles son nuestros puntos fuertes, qué habilidades se nos dan mejor y cuáles es nuestro talón de Aquiles.

Identificar nuestras competencias emocionales será, sin duda, fundamental para comenzar un camino de crecimiento y fortalecimiento en el ámbito personal, profesional y social.

1.6.2. Crecimiento personal y profesional

Las competencias emocionales que se necesitan, para salir al mundo laboral, donde se tendrá que tomar decisiones que implican mucha responsabilidad, además de alcanzar autonomía emocional, aprendiendo a gestionarla hacia el exterior (15).

Las competencias emocionales que se necesitan desarrollar son:

- A. Trabajo en equipo.** Es el esfuerzo integrado junto a otras personas para realizar un proyecto y enfocarlo a una misma meta.
- B. Autoconfianza.** Es la capacidad de tener una percepción muy clara de nuestro valor y de nuestras capacidades.
- C. Autocontrol.** Implica la gestión adecuada de nuestras emociones y que estas no sean quienes nos controlan a nosotros.
- D. Paciencia.** Junto a la tolerancia, es una herramienta ideal para controlar nuestras reacciones.
- E. Asertividad.** Está estrechamente ligada a la autoestima, al respeto y al aprecio por uno mismo y por los demás.
- F. Empatía.** Es la capacidad de sintonizar con las emociones, sentimientos y preocupaciones de otras personas.
- G. Control del estrés.** No solo en el terreno laboral, también en el personal.
- H. Altruismo.** Implica velar por el bien de los demás sacrificando los intereses propios.
- I. Autonomía.** Podemos entenderla como un concepto amplio que incluye un conjunto de características relacionadas con la autogestión emocional.

J. Capacidad de toma de decisiones. Gracias a la inteligencia emocional, seremos más capaces de tomar mejores decisiones.

Para crecer personal y profesionalmente se necesita un grado muy alto de autoconciencia. Es importante que comprendas esto: si quieres hacer del mundo un sitio mejor, échate un vistazo a ti mismo y cambia.

Estás muy equivocado si crees que la causa de tu estado emocional está en el entorno y tú eres su efecto. Al contrario, la causa vive en ti, en tu mente, en aceptar que manifiestas todo aquello que vive en tu subconsciente. (16)

En el mundo laboral, es tan importante tomar en consideración, el manejo de las emociones, ya que implica la habilidad de percibir y expresar emociones de manera adecuada, manejar el estrés y adaptarse a situaciones cambiantes, tener empatía hacia los compañeros de trabajo y utilizar las emociones de manera constructiva para tomar decisiones y resolver conflictos.

2. RENDIMIENTO LABORAL

2.1. Concepto

El rendimiento laboral se entiende como aquellas acciones y conductas realizadas por los trabajadores, quienes ayudan a conseguir las metas trazadas por las organizaciones (17). Estos comportamientos constituyen una serie de estrategias individuales para lograr esos objetivos, y están referidos a las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades del trabajador; cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden incidir en los resultados y cambios sin precedentes que se dan en las organizaciones (18).

El rendimiento laboral se refiere al nivel de eficiencia y efectividad con el que un empleado lleva a cabo sus tareas y responsabilidades en el entorno de trabajo. Incluye aspectos como la calidad del trabajo realizado, la cantidad de trabajo completado, la puntualidad, la capacidad para trabajar en equipo y cumplir con los objetivos y expectativas del empleador (19).

En recursos humanos, el rendimiento se refiere a la evaluación sistemática del desempeño de los empleados en relación con las expectativas y estándares

establecidos por la organización. Esto implica medir la eficiencia, la efectividad y la calidad del trabajo realizado por cada empleado, así como su contribución al logro de los objetivos organizacionales. El rendimiento en RRHH involucra procesos de evaluación, retroalimentación, desarrollo y reconocimiento para optimizar el desempeño individual y colectivo en la empresa (19).

Cuando hablamos de rendimiento laboral hacemos referencia a la forma en que una persona cumple sus responsabilidades laborales y logra los resultados deseados.

2.2. Modelo teórico del rendimiento laboral del Campbell

Esta teoría parte de la necesidad de medir el rendimiento laboral de manera integral, por lo que se considera uno de los pilares teóricos para la evaluación del rendimiento laboral, porque cuenta con los componentes necesarios para medir el desempeño y de esta manera poder ayudar a formular estrategias direccionadas al cumplimiento de los objetivos. Este modelo surge a partir de una investigación en el ejército de Estados Unidos, donde necesitaban medir el rendimiento de sus soldados mediante los componentes vinculados a las tareas específicas de cada puesto y conductas que brindan soporte al ambiente organizacional. Más adelante, Campbell et al., en 1993, desarrollaron ocho elementos de rendimiento laboral tales como el dominio de tareas específicas, habilidades en tareas no específicas, comunicación oral y escrita, mantenimiento de la disciplina personal, facilitación del rendimiento en equipo, supervisión y la administración; los cuales han sido considerados adecuados para la valoración del rendimiento laboral (17).

2.3. Dimensiones

A. Rendimiento en la tarea

El rendimiento en la tarea hace referencia al logro de las tareas y responsabilidades de un trabajo de acuerdo con las capacidades y conocimientos que están incluidos en las tareas descritas para cada puesto, que contribuyen a la organización directa o indirectamente (17). El contenido de las tareas es experimentado dentro del desarrollo, debido a que el trabajador puede percibir si lo que está realizando tiene alguna utilidad para la empresa o no; así también este contenido debe tener la suficiente posibilidad de que el trabajador pueda desenvolverse de manera óptima con los conocimientos o capacidades que haya desarrollado (20).

El rendimiento en la tarea está directamente vinculado con el núcleo técnico, los cuales dependen del conocimiento, las capacidades y las habilidades del individuo; por lo tanto, el rendimiento a la tarea estará sujeto a comportamientos direccionados a la producción de bienes o servicios (17).

B. Comportamientos contraproducentes

Se definen como comportamientos antisociales que son ejecutados por los empleados en su lugar de trabajo, violan normas organizacionales significativas y amenazan la buena voluntad de una organización, sus miembros, o ambos. Se pueden identificar tres, así como la intencionalidad, que quiere decir que la manifestación de tales comportamientos está bajo el control volitivo del individuo; pertenencia a la organización, que se refiere únicamente a conductas negativas ejecutadas por miembros activos o pertenecientes a la organización; y, contraria a los legítimos intereses de la organización, se refiere a que los objetivos o metas que la organización plantea deben ser legítimos en el sentido de que no deben incumplir las leyes ni afectar la integridad de las personas (21).

En consecuencia, son actos deliberados que buscan perjudicar a las organizaciones en beneficio del trabajador. Estos actos se dan en las horas designadas para trabajar (17).

C. Rendimiento en el contexto

Son comportamientos cooperativos o de ayuda que presentan consecuencias positivas para la organización, aunque no son formalmente exigidos o recompensados, con la intención de beneficiar a la organización, sobrepasando las expectativas. Por lo que se identifican dos formas de comportamiento en el contexto, así como el altruismo y conformidad en general, el primero va dirigido a individuos en específico, mientras que, el segundo está dirigido a la organización como un todo. Está compuesto por dos indicadores; el primero es a nivel personal, que está caracterizado por tomar la iniciativa, aceptar y aprender, cooperar con los demás y la comunicación efectiva. Y, el segundo, es a nivel organizacional, caracterizado por mostrar responsabilidad, estar orientado al cliente, ser creativo y emprender tareas laborales desafiantes (21).

2.4. Factores que influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores

El rendimiento laboral es afectado por una combinación de habilidades individuales, motivación, condiciones de trabajo y la adecuación entre el empleado y su puesto. Factores como la capacitación, el liderazgo, el ambiente laboral, la claridad de las expectativas, el soporte organizacional y la salud física y mental de los trabajadores son todos cruciales. Para optimizar el rendimiento, las organizaciones deben evaluar y mejorar estas áreas continuamente.

El rendimiento laboral se refiere al nivel de eficiencia y efectividad con el que un empleado lleva a cabo sus tareas y responsabilidades en el entorno de trabajo. Incluye aspectos como la calidad del trabajo realizado, la cantidad de trabajo completado, la puntualidad, la capacidad para trabajar en equipo y cumplir con los objetivos y expectativas del empleador (22).

En recursos humanos, el rendimiento se refiere a la evaluación sistemática del desempeño de los empleados en relación con las expectativas y estándares establecidos por la organización. Esto implica medir la eficiencia, la efectividad y la calidad del trabajo realizado por cada empleado, así como su contribución al logro de los objetivos organizacionales. El rendimiento en RRHH involucra procesos de evaluación, retroalimentación, desarrollo y reconocimiento para optimizar el desempeño individual y colectivo en la empresa.

El rendimiento laboral se mide generalmente a través de evaluaciones de desempeño, que pueden incluir autoevaluaciones, evaluaciones de supervisores, evaluaciones por pares, y análisis de KPIs (Indicadores Clave de Desempeño).

Estas evaluaciones del desempeño laboral deben ser objetivas, justas y consistentes, y deben alinearse con los objetivos de la organización. Herramientas como el balance scorecard o sistemas de gestión del rendimiento pueden ayudar a medir y gestionar el rendimiento de manera efectiva (23).

Gestionar el rendimiento laboral es fundamental para garantizar un ambiente de trabajo productivo y eficiente. Al establecer objetivos claros y medibles, tanto a nivel individual como de equipo, se impulsa la consecución de objetivos y se mejora la productividad laboral. La gestión del rendimiento también permite identificar fortalezas y áreas de mejora en cada puesto de trabajo, facilitando así el desarrollo profesional de los empleados y la optimización de los recursos del equipo de trabajo.

Además, al proporcionar retroalimentación regular y apoyo adecuado, se fomenta un lugar de trabajo colaborativo y motivador, donde los empleados se sienten valorados y comprometidos con los objetivos establecidos.

En un contexto de contratación internacional y diversa, la gestión del rendimiento juega un papel clave en asegurar que todos los empleados, independientemente de su ubicación, entiendan los estándares y expectativas de rendimiento. Las políticas y prácticas de rendimiento deben ser culturalmente sensibles y adaptadas a las diferentes legislaciones y normativas laborales. La gestión del rendimiento ayuda a las organizaciones a mantener la coherencia y la equidad en la evaluación y el desarrollo del rendimiento a nivel mundial.

3. ANÁLISIS DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

3.1. Internacionales

- **Millán-Franco M. (2021). España. “La competencia emocional como predictora de la felicidad en trabajadores sociales”.** Con el objetivo de evaluar el rol predictor de las dimensiones de la inteligencia emocional sobre la felicidad subjetiva percibida en una muestra de estudiantes de una universidad pública de España. Fue un estudio de tipo descriptivo y correlacional de corte transversal, donde participaron 187 estudiantes. Los resultados demostraron que la claridad emocional y la reparación de las emociones fueron predictores significativos positivos de la felicidad subjetiva, mientras que la atención emocional fue un predictor significativo negativo. Por lo tanto, la inteligencia emocional, entre los estudiantes y futuros trabajadores sociales, constituye un factor de protección que puede aumentar su bienestar y, concretamente, su felicidad subjetiva (24).
- **Sánchez-Gómez M. (2020). España. “Inteligencia emocional y rendimiento en docentes: El agotamiento emocional como moderador”.** Examinaron el papel mediador del agotamiento emocional en la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral. Fue un estudio de tipo transversal, el cual contó con la participación de 717 profesores de nivel primario, secundario y universitarios. Los resultados demostraron que la inteligencia emocional se correlacionó negativamente con el agotamiento emocional ($r=-0,22$) y positivamente con el desempeño laboral ($r=0,39$). Asimismo, el agotamiento se correlacionó negativamente con el rendimiento ($r=-0,28$). Estos hallazgos demuestran la importancia del agotamiento para comprender el desempeño laboral de los docentes y enfatizan el papel de la inteligencia emocional como una variable protectora (25).
- **Castaño J. y Páez M. (2020). España. “Calidad de vida laboral percibida y competencias emocionales asociadas en profesionales jóvenes”.** Con el objetivo de hallar la relación entre la inteligencia emocional y la calidad de vida laboral. Fue un estudio de tipo correlacional, donde participaron 149 egresados de la Universidad de Manizales. El análisis de resultados evidenció que, a mayor inteligencia, mayor será la calidad de vida laboral y las estrategias de

afrontamiento al estrés. Llegando a la conclusión de que debería asignarse el desarrollo de la inteligencia emocional en el contexto universitario, para coadyuvar al éxito profesional (26).

3.2. Nacionales

- **Anglas, C. (2021). Lima. “Inteligencia emocional y desempeño laboral por competencias en el personal de UCI Covid del hospital público y privado”.** Este estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral por competencias en el personal de la uci covid del hospital Guillermo Kaelin de la Fuente, estudio de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo de tipo correlacional donde se evaluaron a 72 enfermeras con más de 2 años de experiencia en el área y especialistas en cuidados intensivos a las que se les aplicó el test de Barón versión corta (EQI-S) para medir la inteligencia emocional y la Guía de evaluación competencial para evaluar el desempeño laboral por competencias, se obtuvo que del total de los evaluados el 70.83% obtuvieron un nivel de inteligencia emocional alto , el 26,39% un nivel medio y el 2.7% un nivel bajo, asimismo que del 100% de los evaluados el 55.56% presentaron un nivel de desempeño laboral competencial alto, el 40.8% un nivel medio y el 4.17% un nivel bajo, concluyendo que existe relación significativa directa de nivel moderado entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral por competencias del personal de uci covid del hospital Guillermo Kaelin de la fuente, con un resultado de ($P = ,000 < 0.05$) y un coeficiente de correlación de Spearman ($Rho = .512$) (27).
- **Sánchez I. (2019). Lima. “Inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores del Complejo Comercial Unicachi, Comas”.** Buscó determinar el nivel de relación entre ambas variables. Se empleó una metodología de tipo aplicada, con un diseño no experimental, de corte transversal, donde se contó la participación de 50 colaboradores. Los resultados evidenciaron una relación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores del Complejo Comercial Unicachi (28).
- **Rodríguez H. (2018). Lima. “Salario emocional y rendimiento laboral en Makro Supermayorista S.A., Santa Anita”.** Con el objetivo de determinar la

relación entre ambas variables. Fue una investigación de tipo aplicada de nivel descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal, donde se tuvo la participación de 123 colaboradores, a quienes se les administró dos cuestionarios. Los resultados evidenciaron una correlación significativa entre el salario emocional y rendimiento laboral ($p = 0.000 < 0.05$ y Rho de Spearman 0.596, correlación positiva moderada) (29).

- **Tito L. (2018). Madre de Dios. “Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral de los Trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT”.** Se propuso como objetivo explicar cómo la inteligencia emocional se relaciona con el rendimiento laboral de los trabajadores de dicha institución. Fue un estudio de tipo correlacional de corte transversal, donde participaron 39 trabajadores. De los resultados se aprecia que la dimensión que mejor predice el rendimiento laboral es la estabilidad emocional, pues el nivel de correlación alcanza un valor de 0,665 para el coeficiente r de Pearson con una significación menor del 5% ($p=0,001$). En consecuencia, se halló una correlación significativa que alcanza un índice de 0,740 para el coeficiente de r de Pearson que implica un coeficiente de determinación de 0.547, lo que equivale a afirmar que la inteligencia emocional de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT depende en 54.76% del rendimiento laboral (3).
- **Moreano, N. (2018). Callao. “La inteligencia emocional y el desempeño laboral del profesional de enfermería del Centro Médico Naval Santiago Távara”.** Evaluó la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral del profesional de salud específicamente enfermeros del hospital Santiago Távara, donde se aplicó el test de inteligencia emocional basada en las teorías de Goleman y una directiva administrativa que era utilizada en la institución en estudio para medir desempeño laboral en un total de 107 enfermeras, concluyeron que existe una relación directa entre ambas variables (30).

3.3. Locales

- **Trelles N. (2022). Arequipa. “Competencias emocionales y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa constructora Cumbres Challapampa SAC, Arequipa”.** Buscó establecer la relación entre las variables

de estudio. Fue un estudio de tipo cuantitativo, hipotético deductivo, tipo aplicada y nivel correlacional, con una muestra de 129 trabajadores. Se concluye a la luz de los resultados que las competencias emocionales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa, con un coeficiente de correlación del 0.430 aceptando la hipótesis de la investigación mediante una significancia asintótica bilateral menor a 0.05 (31).

- **Chaparro E. (2019). Arequipa. “Competencias emocionales y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del programa social Qali Warma, Puno”.** Se analizó si las competencias emocionales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de dicho programa. Se empleó una metodología de tipo correlacional y diseño no experimental de corte transversal, con una muestra de 77 trabajadores. El análisis de los resultados muestra que las competencias emocionales influyen en el desempeño laboral, por lo cual se propuso un plan de mejora de las competencias emocionales de los trabajadores del programa social Qali Warma Puno, lo cual impactaría positivamente en el desempeño laboral de los mismos (32).

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

1.1. Técnicas

Para las dos variables de este estudio se empleó la técnica del cuestionario, la cual se entiende como un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativos de una población.

1.2. Instrumentos

Se utilizaron dos instrumentos que permitieron la valoración de ambas variables y son los siguientes:

- **Cuestionario de Desarrollo Emocional de Adultos (QDE-A)**

Este cuestionario fue creado por Pérez-Escoda N et al en el 2010 en base al modelo pentagonal de las competencias emocionales realizado por Bisquerra y Pérez en 2007. Consta de 48 ítems, agrupados en cinco dimensiones tales como la conciencia emocional, regulación emocional, autonomía emocional, competencias sociales y competencias para la vida y el bienestar. Evaluado a través de una escala tipo Likert con cuatro opciones de 1 a 4 (1= En total desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= De acuerdo y 4 = Totalmente de acuerdo). Para la calificación se deberán sumar las puntuaciones marcadas y de la misma manera se hará en cada dimensión. La validez se realizó por once expertos, quienes sostuvieron que el instrumento mide lo que realmente debe medir y para la confiabilidad se obtuvo una consistencia interna mediante el Alpha de Cronbach de 0.92 (10).

Interpretación global:

Baremo	Punto de corte
Alto	144-192
Medio	96-143
Bajo	48-95

- **Escala de Rendimiento Laboral Individual**

Esta escala fue creada por Koopmans en el 2014 en Argentina y fue adaptada por Flores F en 2017. Consta de 16 ítems, agrupados en tres dimensiones, tales como el rendimiento a la tarea, rendimiento en el contexto y comportamientos contraproducentes. El cuestionario posee una modalidad de autoinforme, a través de la escala tipo Likert, con cinco opciones de respuestas que van desde nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4) y siempre (4). Para la calificación se deben sumar las puntuaciones marcadas por cada dimensión, esto, a fin de conocer el nivel de rendimiento laboral por cada factor y para la puntuación global se sumarán los puntajes totales de cada dimensión (33).

Interpretación global:

Baremo	Punto de corte
Bueno	59-80
Regular	37-58
Malo	16-36

La validación de este instrumento fue realizada por Habich B y Rospigliosi M quien la determinó, a través, de una evaluación por jueces, los mismos que concluyeron que en el instrumento hay suficiencia para ser utilizado y en la confiabilidad obtuvo un coeficiente de confiabilidad general de 0.841, el cual indica que el instrumento presenta una excelente confiabilidad (33).

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. Ubicación espacial

La presente investigación se desarrolló en el Hospital de Aplao, ubicado en la provincia de Castilla, departamento de Arequipa.

2.2. Ubicación temporal

La presente investigación se desarrolló durante los meses de abril y mayo del año 2023.

2.3. Unidades de estudio

La unidad de estudio estuvo compuesta por trabajadores de la salud que laboran en el Hospital de Aplao.

2.3.1. Población

Para el estudio cuantitativo se asumieron los siguientes parámetros estadísticos:

N : Número total de elementos que conforman la población, el cual es igual a 173

Z : Valor estandarizado en función al grado de confiabilidad de la muestra calculada en este caso 95% que es igual a 1.96

E : Error asumido en el cálculo que es igual a 0.05

Q : 0.5

P : 0.5

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2(N - 1) + Z^2 P \cdot Q}$$

$$n = 120$$

2.3.2. Muestra:

A. Criterios de inclusión y exclusión

- **De inclusión**

- Profesionales de la salud de ambos sexos
- Profesionales de la salud que hayan aceptado participar en la investigación

- **De exclusión**

- Profesionales de la salud con descanso médico en el periodo de aplicación de los instrumentos
- Profesionales de la salud que no hayan firmado el documento de consentimiento informado

La muestra estuvo constituida por 120 trabajadores de salud que laboran en el Hospital Aplao.

2.3.3. Muestreo:

Es un muestro no probabilístico, por conveniencia, ya que nos permitirá seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador.

3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1. Organización

Para la recolección de datos, primeramente, se solicitó permiso al director del hospital, con la finalidad de que otorgue su consentimiento para llevar a cabo la investigación en los trabajadores. Una vez que se obtenga el permiso, se procedió a realizar las coordinaciones correspondientes y se pactará una fecha y hora. Llegado el día, se pasó a reunir a todos los trabajadores en un ambiente adecuado, para darles a conocer los objetivos de la investigación, así como para exponerles el consentimiento informado. Luego, se les explicó la forma de resolución de los instrumentos. Finalmente, los datos recopilados fueron tabulados en una base de datos y después, fueron analizados mediante el programa SPSS versión 25.

3.2. Recursos

Recursos humanos

- Un asesor
- Una tesista
- Un estadista

3.3. Recursos materiales

DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDICIÓN	CANTIDAD	COSTO POR UNIDAD S/.	COSTO TOTAL S/.
Material y equipos:				
Papel bond A4 80g.	Millar	3	S/24.00	S/72.00
Lapiceros	Unidad	6	S/1.50	S/9.00
Memoria USB	Unidad	2	S/30.00	S/60.00
Calculadora	Unidad	1	S/5.00	S/5.00
Cuadernos	Unidad	2	S/2.50	S/5.00
Otros gastos:				
Internet	Hora	100	S/1.00	S/100.00
Llamadas telefónicas	Minutos	200	S/0.50	S/100.00
Fotocopias	Hoja	800	S/0.10	S/80.00
Impresiones	Hoja	1000	S/0.10	S/100.00
Pasajes (Aplao)	Unidad	20	S/20.00	S/400.00
Imprevistos				S/200.00
TOTAL				S/ 931.00

3.4. Recursos financieros

Los gastos del presente estudio, fueron asumidos en su totalidad por la investigadora.

3.5. Validación y confiabilidad

La escala de Rendimiento individual, fue validada por Habich B y Rospigliosi M en el 2019, en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Fue validado mediante el juicio de expertos, conformado por 7 expertos. Para la confiabilidad se obtuvo una consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach 0.841, evidenciando una excelente confiabilidad.

El Cuestionario de Desarrollo Emocional de Adultos (QDE-A), validado por Pérez N et al en el 2021, en la Universidad de Barcelona, España. La validez indicó que el análisis factorial confirmatorio con parcelación aleatoria de ítems fue positivo y el ajuste del modelo alcanzó valores aceptables. Para la confiabilidad, este cuestionario mostró fiabilidades adecuadas, mediante el alfa de Cronbach las dimensiones obtienen valores de: conciencia emocional con 0.78, regulación emocional con 0.77, autonomía emocional con 0.77, competencia social con 0.64, competencias de vida con 0.80 y la competencia emocional total con 0.89.

3.6. Criterios para el manejo estadístico

Después de la recolección de los datos, los cuestionarios fueron tabulados en una matriz de datos, el cual fue creado en el Programa Microsoft Excel. Asimismo, se procedió a realizar la calificación de estos cuestionarios a fin de obtener los puntajes directos y establecer los niveles. Seguidamente, los datos serán analizados a través del programa estadístico SPSS.²⁵ Para el cumplimiento de los objetivos se realizó un análisis descriptivo de los datos y un análisis de correlación. Este último, se dará con la verificación de la distribución de los datos mediante la prueba Kolmogorov-Smirnov, el cual determinará si los datos presentan una distribución normal o no normal; que, de acuerdo a este resultado, se hizo uso de la prueba paramétrica R de Pearson (normal) o la prueba no paramétrica Rho de Spearman (no normal) y de esta manera se determinó el grado de correlación y significancia entre las variables de estudio. Finalmente, este análisis fue presentado a través de tablas y su respectiva interpretación, para la comprensión del lector.

CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. RESULTADOS

Tabla 1.

Datos Sociodemográficos de los Trabajadores de Salud del Hospital Aplao

Datos Sociodemográficos	Fr.	%
Edad		
20 a 29 años	23	19.2
30 a 39 años	43	35.8
40 a 49 años	27	22.5
50 a 59 años	18	15.0
60 a más años	9	7.5
Sexo		
Femenino	70	58.3
Masculino	50	41.7
Área donde laboran		
Consulta Externa	62	51.7
Emergencia	24	20.0
Hospitalización	15	19.2
Laboratorio	8	4.6
Sala de Operaciones	11	8.5
Modalidad de Trabajo		
Contratado	57	47.5
Nombrado	63	52.5
Tiempo de Servicio		
1 a 5 años	36	30.0
6 a 10 años	51	42.5
11 a 15 años	23	19.2
16 a más años	10	8.3
Total	120	100.0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 1, podemos observar que los trabajadores en salud que laboran en el Hospital Aplao:

- En cuanto a la edad, el 35.8% se ubica en el rango de 30 a 39 años, seguido del 22.5% con 40 a 49 años, el 19.2% de 20 a 29 años, el 15.0% de 50 a 59 años y el 7.5% de 60 a más años.
- En el sexo, podemos encontrar que el 58.3% son mujeres y el 41.7% son varones.
- El área donde laboran, el 51.7% en Consulta externa, el 20.0% en hospitalización, el 12.5%

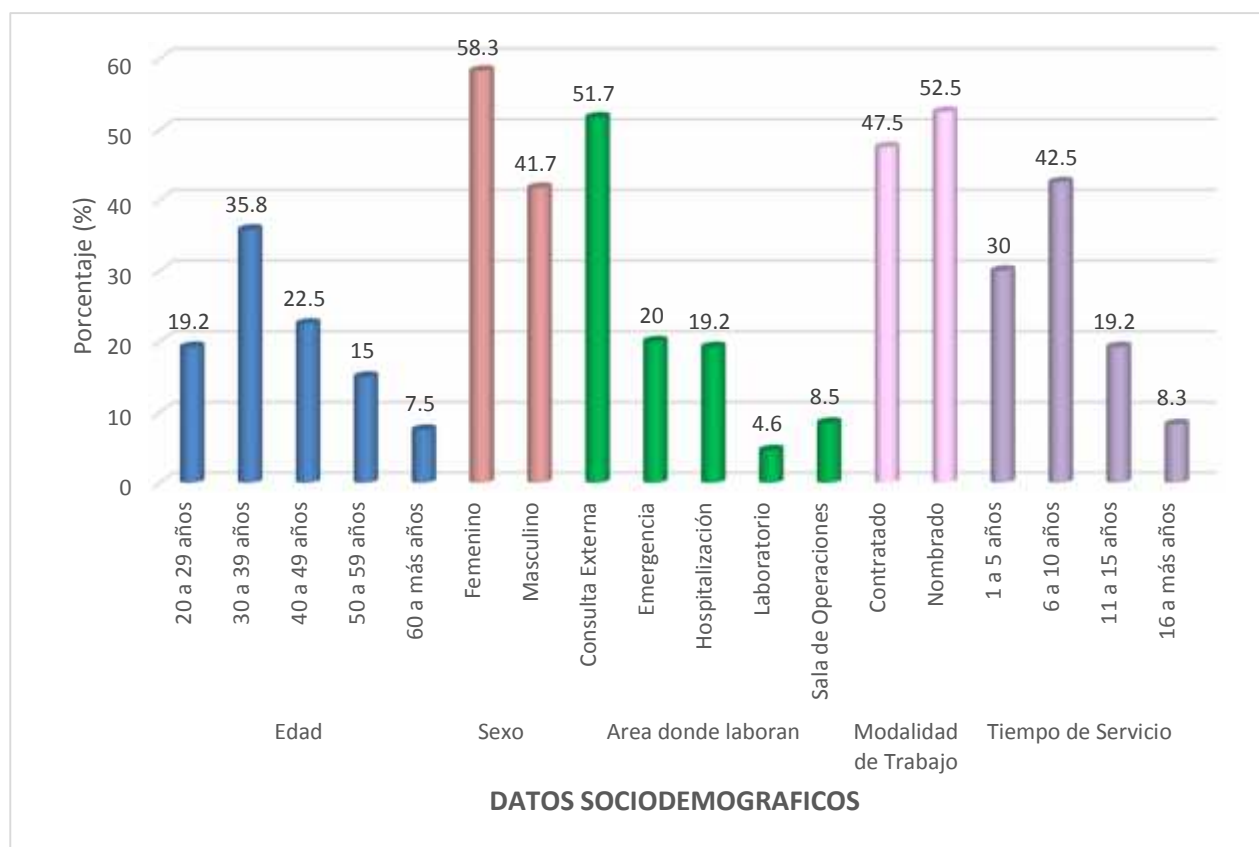
en emergencia, el 9.2% en sala de operaciones y el 6.7% en laboratorio.

- La modalidad de trabajo, en un 52.5% son nombrados, el 47.5% son contratados.
- El tiempo de servicio, el 42.5% viene laborando de 6 a más años, el 30.0% de 1 a 5 años, el 19.2% de 11 a 15 años y el 8.3% de 16 a más años.

Los datos sociodemográficos nos permiten evidenciar que los trabajadores que laboran en este hospital, en un acumulado de 55.0% tienen de 20 a 39 años, siendo adultos jóvenes, que hay ligeramente un predominio de mujeres laborando en los diferentes servicios, que casi la mitad se desempeña en Consulta Externa, que más de la mitad son nombrados y que el tiempo de servicio, en un acumulado del 72.5% tiene de 1 a 10 años.

Gráfico 1

Datos Sociodemográficos de los Trabajadores de Salud del Hospital Aplao



Fuente: Elaboración propia

Tabla 2
Dimensiones de las Competencias Emocionales en los Trabajadores de Salud del Hospital Aplao

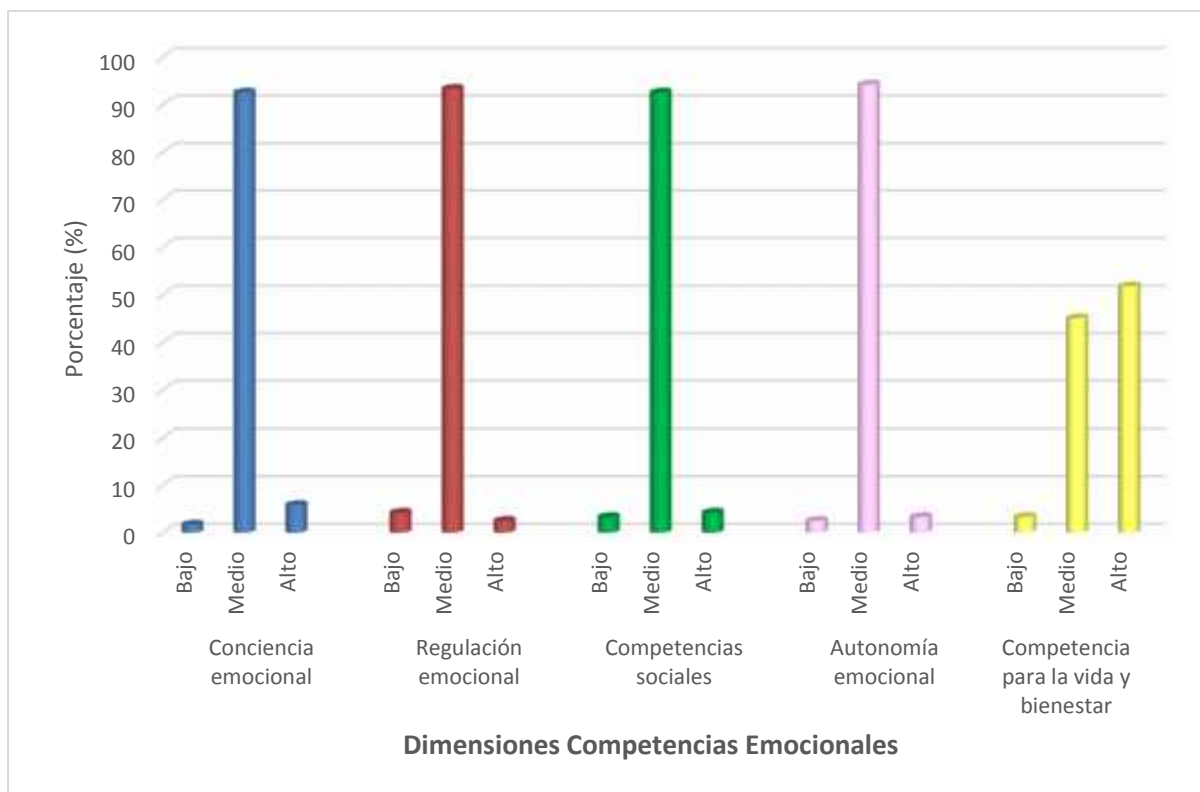
Dimensiones de las Competencias Emocionales		Fr.	%
Conciencia emocional	Bajo	2	1.7
	Medio	111	92.5
	Alto	7	5.8
Total		120	100.0
Regulación emocional	Bajo	5	4.2
	Medio	112	93.3
	Alto	3	2.5
Total		120	100.0
Competencias sociales	Bajo	4	3.3
	Medio	111	92.5
	Alto	5	4.2
Total		120	100.0
Autonomía emocional	Bajo	3	2.5
	Medio	113	94.2
	Alto	4	3.3
Total		120	100.0
Competencia para la vida y bienestar	Bajo	4	3.3
	Medio	54	45.0
	Alto	62	51.7
Total		120	100.0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2, se muestra que, en atención a los ítems de las dimensiones de las Competencias emocionales, en el indicador **Conciencia emocional**, presenta en un 92.5% un desarrollo medio, el 5.8% alto y el 1.7% bajo; en cuanto a la **Regulación emocional**, el 93.3% presentan un desarrollo medio, el 4.2% bajo y el 2.5% alto; en las **Competencias sociales**, el 92.5% presentan un desarrollo medio, el 4.2% alto y el 3.3% bajo, en cuanto a la **Autonomía emocional**, el 94.2% presentan un desarrollo medio, el 3.3% alto, el 2.5% bajo; en la **Competencia para la vida y bienestar**, el 51.7% presentan un desarrollo alto, 45.0% medio y el 3.3% bajo.

Gráfico 2

Dimensiones de las Competencias Emocionales en los Trabajadores de Salud del Hospital Aplao



Fuente: Elaboración propia

Tabla 3

Competencias Emocionales en los Trabajadores de Salud del Hospital Aplao

COMPETENCIAS EMOCIONALES	Fr.	%
Bajo	6	5.0
Medio	95	79.2
Alto	19	15.8
Total	120	100.0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3, podemos observar que el 79.2% de los trabajadores en salud, presentan un desarrollo emocional medio, seguido del 15.8% que es alto y el 5.4% que es bajo.

Por lo que podemos deducir que en más de las tres cuartas partes de la población en estudio, presentan un desarrollo emocional medio, en atención a los ítems consultados.

Gráfico 3

Competencias Emocionales en los Trabajadores de Salud del Hospital Aplao



Fuente: Elaboración propia

Tabla 4

Dimensiones del Rendimiento Laboral en los Trabajadores de Salud del Hospital Aplao

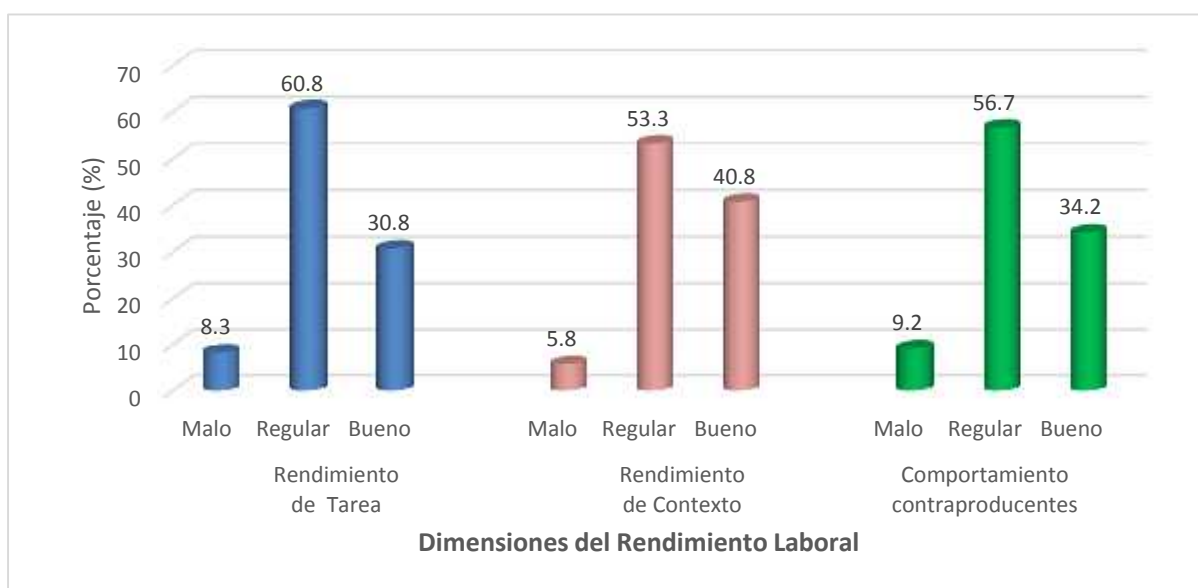
Dimensiones del Rendimiento Laboral		Fr.	%
Rendimiento de Tarea	Malo	10	8.3
	Regular	73	60.8
	Bueno	37	30.8
Total		120	100.0
Rendimiento de Contexto	Malo	7	5.8
	Regular	64	53.3
	Bueno	49	40.8
Total		120	100.0
Comportamiento contraproducentes	Malo	11	9.2
	Regular	68	56.7
	Bueno	41	34.2
Total		120	100.0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4, se muestra que, en atención a los ítems de las dimensiones del Rendimiento laboral, en el indicador **Rendimiento de Tarea**, presenta en un 60.8% un rendimiento medio, el 30.8% bueno y el 8.3% malo; en cuanto al **Rendimiento de contexto**, el 53.3% regular, el 40.8% bueno y el 5.8% malo; en el **Comportamiento contraproducente**, el 56.7% regular, el 34.2% bueno y el 9.2% malo.

Gráfico 4

Dimensiones del Rendimiento Laboral en los Trabajadores de Salud del Hospital Aplao



Fuente: Elaboración propia

Tabla 5

Rendimiento Laboral en los Trabajadores de Salud del Hospital Aplao

RENDIMIENTO LABORAL	Fr.	%
Malo	6	6.7
Regular	54	45.0
Bueno	58	48.3
Total	120	100.0

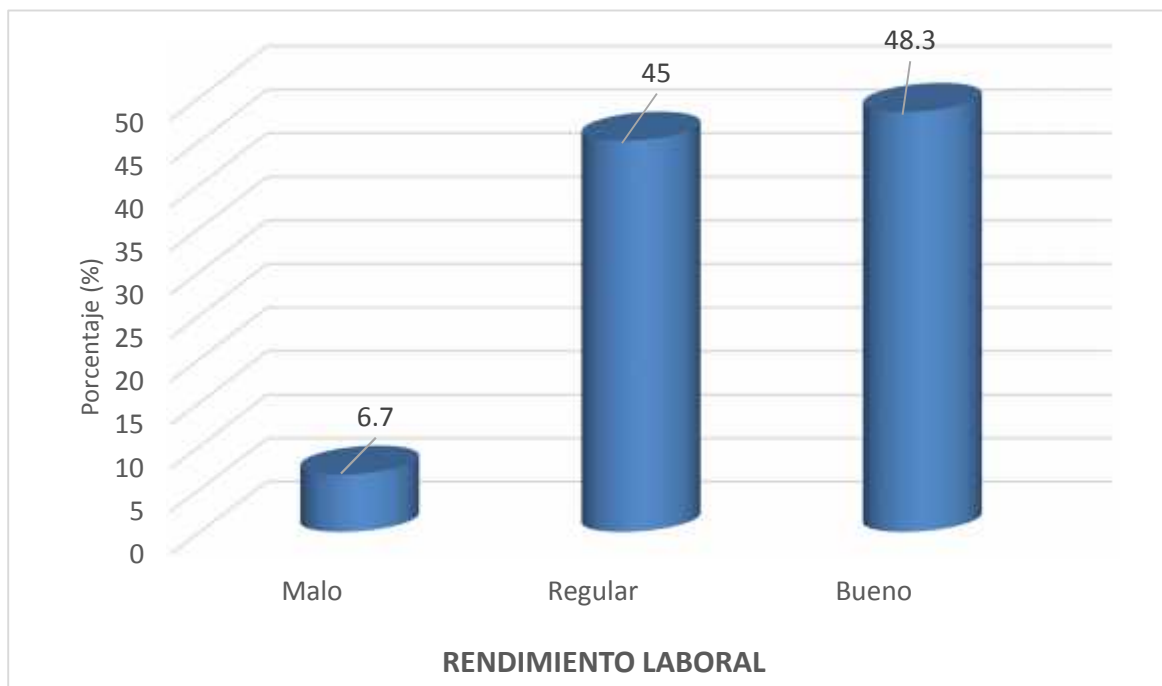
Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5, podemos observar que, en cuanto al Rendimiento Laboral, el 48.3% de los trabajadores en salud consideran que es bueno, el 45.0% que es regular y el 6.7% que es malo.

Por lo que podemos deducir, que el rendimiento laboral de la población investigada, se da en forma buena y regular, con porcentajes similares.

Gráfico 5

Rendimiento Laboral en los Trabajadores de Salud del Hospital Aplao



Fuente: Elaboración propia

Tabla 6

Cruce de las Competencias Emocionales y el Rendimiento Laboral en los Trabajadores de Salud del Hospital Aplao

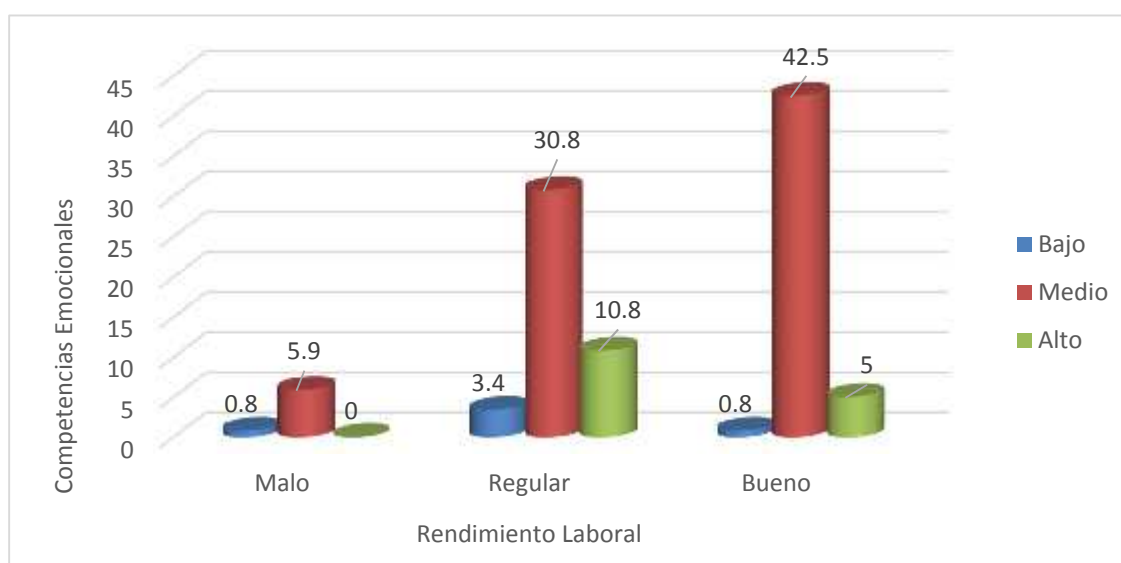
		Rendimiento Laboral						Total	
		Malo		Regular		Bueno			
Competencias Emocionales		Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
	Bajo	1	0.8	4	3.4	1	0.8	6	5.0
	Medio	7	5.9	37	30.8	51	42.5	95	79.2
	Alto	0	0.0	13	10.8	6	5.0	19	15.8
Total		8	6.7	54	45.0	58	48.3	120	100

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6, en cuanto al cruce de las dos variables Competencias emocionales y Rendimiento laboral, nos permite apreciar que el 5.9% que presentan un rendimiento laboral malo, presentan un desarrollo emocional medio; mientras que el 30.8% que presentan un rendimiento laboral regular presentan un desarrollo emocional medio; y el 42.5% que presentan un rendimiento laboral bueno, presentan un desarrollo emocional medio.

Gráfico 6

Cruce de las Competencias Emocionales y el Rendimiento Laboral en los Trabajadores de Salud del Hospital Aplao



Fuente: Elaboración propia

Tabla 7
Correlación entre la Competencias emocionales y Rendimiento laboral

			Competencias Emocionales	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Competencias Emocionales	Coefficiente de correlación	1	,074
		Sig. (bilateral)	.	,422
		N	120	120
	Rendimiento laboral	Coefficiente de correlación	,074	1
		Sig. (bilateral)	,422	.
		N	120	120

Conforme al análisis estadístico Rho de Spearman, la correlación entre las competencias emocionales con el rendimiento laboral en los trabajadores de la salud del Hospital Aplao es de 0.074, quiere decir que tienen una correlación positiva muy baja.

2. DISCUSIÓN

La presente investigación se planteó determinar el grado de relación entre las Competencias Emocionales y Rendimiento Laboral en el personal de salud que labora en el Hospital Aplao, aplicando instrumentos que puedan proporcionar resultados en datos que nos permitan medir y analizar las dos variables propuestas, siendo las características generales de los trabajadores sus edades comprendidas en los rangos de 20 a 39 años, que más mujeres laboran en la institución, que laboran en el área de Consulta Externa, y que vienen laborando de 1 a 10 años.

En atención a las Competencias Emocionales, se encontró que los trabajadores presentan un desarrollo emocional medio (81.5%), presentando en sus indicadores Conciencia emocional, Regulación emocional, Competencias sociales, Autonomía emocional, quienes presentan un desarrollo medio, sin embargo, en el indicador Competencia para la vida y bienestar, presentan un desarrollo alto y medio. En su estudio **Millan-Franco** (24), que también realizó la investigación para evaluar el rol predictor de las dimensiones de la inteligencia emocional sobre la felicidad subjetiva percibida, encontró que sí es un factor de protección que aumenta su bienestar. Asimismo **Sánchez-Gomez** (25), en su estudio realizado en docentes españoles, evidenció la importancia de la inteligencia emocional en el entorno de trabajo, así como las distintas emociones y/o sentimientos que influyen en las personas en el desarrollo de su actividad laboral. Además de mostrar la forma en que cada uno afronta lo que le ocurre, ya sea en su vida laboral o personal, juega un papel fundamental en su desarrollo, porque reconocer las propias emociones es de gran importancia. Haciendo énfasis en lo que concluyó **Castaño y Paez** (26), que debería asignarse el desarrollo de la inteligencia emocional en el contexto universitario, para coadyuvar el éxito profesional.

En cuanto al Rendimiento laboral, se evidenció que consideran que su desempeño en sus actividades es regular (58.5%) y bueno (45.4%). Así mismo, en sus indicadores Rendimiento de tarea, Rendimiento de contexto y Comportamiento contraproducentes, también presenta un desempeño regular y bueno. Tenemos a **Sánchez** (28) que también

midió el rendimiento laboral en trabajadores de un centro comercial, en cambio **Rodríguez** (29) se enfocó en el salario emocional y el rendimiento laboral en colaboradores de un supermercado, los que se realizaron en la ciudad de Lima.

Al realizar el cruce de las dos variables Competencias emocionales y Rendimiento laboral, nos permiten apreciar que el 5.9% que presentan un rendimiento laboral malo, presentan un desarrollo emocional medio; mientras que el 30.8% que presentan un rendimiento laboral regular y a la vez presentan un desarrollo emocional medio; y el 42.5% que presentan un rendimiento laboral bueno, presentan un desarrollo emocional medio.

También tenemos, que conforme al análisis estadístico Rho de Spearman, la correlación entre las competencias emocionales con el rendimiento laboral en los trabajadores de la salud del Hospital Aplao es de 0.074, quiere decir que tienen una correlación positiva muy baja. En cambio, tenemos **Trelles** (31), que pudo demostrar que las competencias emocionales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa, con un coeficiente de correlación del 0.430 aceptando la hipótesis de la investigación mediante una significancia asintótica bilateral menor a 0.05. Tenemos a **Chaparro** (32), quien pudo evidenciar que las competencias emocionales influyen en el desempeño laboral, por lo que propuso un plan de mejora dirigido a los trabajadores del programa social Qali Warma. **Moreano** (30), aplicó su estudio en enfermeras que laboran en el Centro Médico Naval Santiago Távara, concluyendo que existe una relación directa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

Considerando lo que indica la **OMS** (34), que la inteligencia emocional es un concepto crucial para el cuidado de la salud emocional, que implica ser consciente de nuestras emociones, manejarlas adecuadamente, enfrentar los desafíos de la vida y establecer relaciones saludables con los demás. Y lo más trascendental es desarrollar la conciencia emocional, que ayude al manejo adecuado de las emociones, la capacidad de enfrentar los desafíos y mejorar el relacionamiento con los demás, son aspectos fundamentales para mantener un estado de bienestar emocional. Se señala esto en razón a que los trabajadores y/o colaboradores deben trabajar en su crecimiento personal para mejorar su calidad de vida.

Cárdenas (35), explica que las empresas están comenzando a comprender la importancia de la inteligencia emocional y su impacto en el desempeño laboral. No se trata solo de ser competente en tareas técnicas, sino también de saber cómo interactuar con los demás de manera efectiva o manejar el estrés y la presión,

Finalmente, podemos indicar que trabajar en el ámbito sanitario implica un importante desgaste emocional, el cual se traduce en la presencia de estados de agotamiento, cambios de humor, conflictos con los compañeros de trabajo y aún más grave, la presencia de sufrir cuadros de estrés y crisis de ansiedad, por lo que es importante potenciar la inteligencia emocional en los colaboradores.

CONCLUSIONES

- PRIMERA** : Los trabajadores de salud que laboran en el Hospital Aplao, presentan un nivel de desarrollo emocional medio (81.5%), asimismo, en sus indicadores Conciencia emocional (92.5%), Regulación emocional (93.3%), Competencias sociales (92.5%), Autonomía emocional (94.2%), quienes presentan un desarrollo emocional medio, sin embargo, el indicador Competencia para la vida y bienestar, presentan un desarrollo alto (51.7%) y medio (45.0%) respectivamente.
- SEGUNDA** : Los trabajadores de salud que laboran en el Hospital Aplao, presentan un rendimiento laboral regular (58.5%) y bueno (45.4%). Así mismo, en sus indicadores, Rendimiento de contexto y Comportamiento contraproducentes, también presenta un desempeño regular y bueno; en cambio el Rendimiento de tarea presenta un nivel regular (60.8%).
- TERCERA** : Se pudo establecer que conforme al análisis estadístico Rho de Spearman, la correlación entre las competencias emocionales con el rendimiento laboral en los trabajadores de la salud del Hospital Aplao es de 0.074, quiere decir que tienen una correlación positiva muy baja.

RECOMENDACIONES

1. Al Director del Hospital Aplao, en coordinación con el Jefe de Recursos Humanos, se recomienda gestionar la realización de cursos, que ayuden a medir el impacto de las competencias emocionales en el entorno laboral, que fortalezcan las habilidades de su personal, para que se promueva la toma de decisiones más coherentes y acertadas, además de desarrollar la autoconciencia que les permita reconocer sus fortalezas y debilidades, que finalmente contribuyan en su desarrollo personal y profesional dentro del ámbito hospitalario.
2. A los trabajadores de la salud, considerar la realización de algunas técnicas que le ayuden a mejorar las competencias emocionales, que pueden aplicarse en su diario quehacer laboral, que ayuden a fortalecer sus emociones y autoestima, además de fortalecer habilidades como la empatía, la autoconciencia, autogestión, comunicación efectiva y resiliencia, es decir que considere a las competencias emocionales como habilidades que van más allá de lo técnico y lo profesional, siendo necesaria en el ámbito sanitario, la colaboración y adaptabilidad del personal que labora en un hospital.

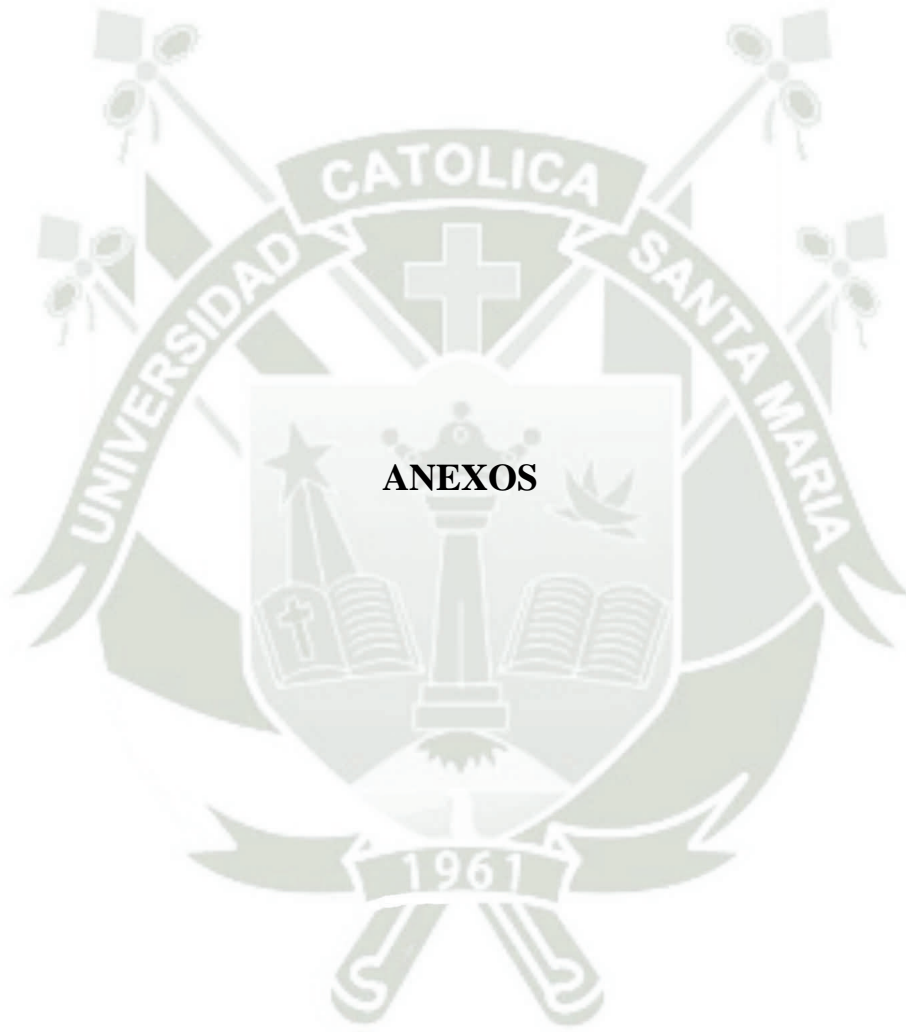
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Torres-Vargas E, Coral M, Fretel N, Ramírez I. Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. *Revista de Investigación en Salud*. 2021; 4(10): p. 64-71.
2. Vera D, Zambrano G, Vega J. Competencias emocionales del enfermero profesional en la atención al paciente en el Hospital General Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Manta. *QhaliKay*. 2021; 5(3): p. 38-45.
3. Tito L. Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral de los Trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT. Tesis de maestría. Lima: Universidad Cesar Vallejo, Gestión Pública; 2018.
4. Lozano I, Meneses R. Competencias emocionales: qué son, para qué sirven y cuántos tipos existen. [Internet].; 2023 [citado 2024 Junio 13]. Disponible desde: <https://psicologiyamente.com/psicologia/competencias-emocionales>.
5. Bisquerra R, Pérez N. Las competencias emocionales. *Educación*. 2007; 21(10): p. 61-82.
6. Campus M. Las cinco competencias de la Inteligencia emocional. [Internet].; 2021 [citado 2024 Junio 12]. Disponible desde: <https://www.cetys.mx/educon/las-cinco-competencias-de-la-inteligencia-emocional/>.
7. Giménez M, Vidal J. Competencias emocionales: adaptación y satisfacción. [Internet].; 2023 [citado 2024 Junio 12]. Disponible desde: [https://www.areahumana.es/competencias-emocionales/#:~:text=nuestras% 20 competencias%20emocionales.-%C2%BFQu%C3%A9%20son%20las%20competencias%20emocionales%3F,apropiada%20los%20fen%C3%B3menos%20emocionales%20\(p](https://www.areahumana.es/competencias-emocionales/#:~:text=nuestras%20competencias%20emocionales.-%C2%BFQu%C3%A9%20son%20las%20competencias%20emocionales%3F,apropiada%20los%20fen%C3%B3menos%20emocionales%20(p).
8. Ibarrola B. *Desarrollo Inteligencia Emocional*. Brasil: Fundación el Maesme; 2019.
9. Martínez F. *Guía de competencias emocionales para directivos España*: ESIC; 2011.
10. Pérez-Escoda N, Alegre A, López E. Validación y fiabilidad del cuestionario de desarrollo emocional en Adultos (CDE-A35). *Educatio Siglo XXI*. 2021; 39(3): p. 37-60.

11. Carmona-Fuentes P, Vargas-Hernández J. Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral Venezuela: Universidad de los Andes; 2015.
12. Goleman D. La inteligencia social Barcelona: Kayros; 2006.
13. Danvila I, Sastre M. Inteligencia emocional: Una revisión del concepto y líneas de investigación. En cuadernos de Estudios Empresariales. España: Universidad Complutense de Madrid; 2010.
14. Davis K, Newtron J. Comportamiento Humano en el Trabajo. Treceava ed. México: McGraw Hill; 2012.
15. Gil D. Inteligencia Emocional en Práctica: Manual para el Exito Personal y Organizacional Venezuela: McGraw Hill/Interamericana; 2000.
16. Lopez A. 10 competencias emocionales para crecer personal y profesionalmente. [Internet].; 2020 [citado 2024 Junio 14]. Disponible desde: <https://inteligenciaemocionalaplicada.com/10-competencias-emocionales-para-crecer-personal-y-profesionalmente-2/>.
17. Bautista R, Cienfuegos R, Aguilar E. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Revista de investigación Valor Agregado. 2020; 7(1): p. 109-121.
18. Burgos M. Motivación y rendimiento laboral en instituciones del sector salud de Colombia. Revista de publicaciones científicas y académicas. 2018; 2(2): p. 21-41.
19. Deel. Glosario de Trabajo Global. [Internet].; 2024 [citado 2024 Junio 14]. Disponible desde: <https://www.deel.com/es/glosario/rendimiento-laboral/>.
20. Salazar L, Ospina Y. Satisfacción laboral y desempeño. Colección Académica de Ciencias Estratégicas. 2019; 6(1): p. 47-67.
21. Gabini S. Potenciales predictores del rendimiento laboral. Primera ed. Buenos Aires, Argentina: Teseo; 2018.
22. Vega M, Castillo R. Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud tipo C, Latacunga Ecuador: U Investiga; 2020.

23. Gómez-Jordan V. Comunicación Orgnizacional y Rendimiento Laboral de los Trabajadores del Centro de Salud San Joaquín, Ica. Chiclayo-Perú: Univesidad César Vallejo; 2023.
24. Millán-Franco M, Orgambídez A, Domínguez L, Martínez-Martínez S. La competencia emocional como predictora de la felicidad en trabajadores sociales. Interdisciplinaria. 2021; 38(2): p. 259-274.
25. Sánchez-Gómez M. Inteligencia emocional y rendimiento en docentes: El agotamiento emocional como moderador. Universitat Jaume I, España; 2020.
26. Castaño J, Páez M. Calidad de vida laboral percibida y competencias emocionales asociadas en profesionales jóvenes. Informes Psicológicos. 2020; 20(2): p. 139-153.
27. Anglas C. Inteligencia emocional y desempeño laboral por competencias en el personal de uci Covid del hospital público privado Lima: UCV; 2021.
28. Sánchez I. Inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores del Complejo Comercial Unicachi, Comas 2019. Tesis de pregrado. Universidad Cesar Vallejo, Ciencias empresariales; 2019.
29. Rodríguez H. Salario emocional y rendimiento laboral en Makro Supermayorista S.S.A., Santa Anita, 2018. Lima: Universidad Cesar Vallejo, Administración; 2018.
30. Moreano N. La inteligencia emocional y el desempeño laboral del profesional de enfermería del Centro Médico Naval Santiago Távara Callao: UCV; 2018.
31. Trelles N. Competencias emocionales y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa constructora Cumbres Challapampa SAC, Arequipa. Tesis de maestria. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín; 2022.
32. Chaparro E. Competencias emocionales y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del programa social Qali Warma, Puno. Tesis de maestría. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín, Administración; 2019.

33. Habich B, Rospigliosi M. Relación entre innovación organizacional y desempeño laboral en la Industria Cervecera Nacional de la Zona Norte del Perú. Tesis de pregrado. Lima: Universidad Peruana de Ciencia Aplicadas, Negocios; 2019.
34. Organización Mundial de la Salud. Inteligencia emocional según OMS: cuidado salud emocional. [Internet].; 2020 [citado 2024 Julio 18]. Disponible desde: <https://iccsi.com.ar/inteligencia-emocional-segun-la-oms/?shared=false>.
35. Cárdenas Y. Inteligencia emocional: el secreto de la productividad laboral. [Internet].; 2023 [citado 2024 Julio 18]. Disponible desde: <https://ecosistemastartup.com/educacion-y-aprendizaje/inteligencia-emocional-el-secreto-de-la-productividad-laboral/>.



ANEXOS

Anexo 1: Consentimiento Informado

Conforme la presente, se le invita a participar de la investigación denominada “**Competencias Emocionales y Rendimiento Laboral en Trabajadores de Salud del Hospital de Aplaio, Arequipa, 2023.**” desarrollada por la Lic. en enfermería **Febres Reinoso, Ana Paula**, perteneciente a la Escuela de Postgrado de Maestría en Gerencia de Salud de la Universidad Católica Santa María.

Asimismo, ponemos en su conocimiento que como objetivo principal se pretende determinar el grado de relación entre las Competencias Emocionales y el Rendimiento Laboral en el personal de salud de vuestra institución.

Se le resalta que la investigación no implicará ningún daño a su integridad y los datos serán tratados sólo con fines investigativos.

Desde ya agradecemos su colaboración.

Yo, _____

(Nombres y Apellidos)

Acepto que he sido informado a cerca de la investigación y acepto voluntariamente participar en la presente investigación.

Firma

Anexo 2: Ficha Sociodemográfica

I. Datos Sociodemográficos

1. Edad

- 20 a 29 años ()
- 30 a 39 años ()
- 40 a 49 años ()
- 50 a 59 años ()
- 60 a más años ()

2. Sexo

- Femenino ()
- Masculino ()

3. Área donde laboran

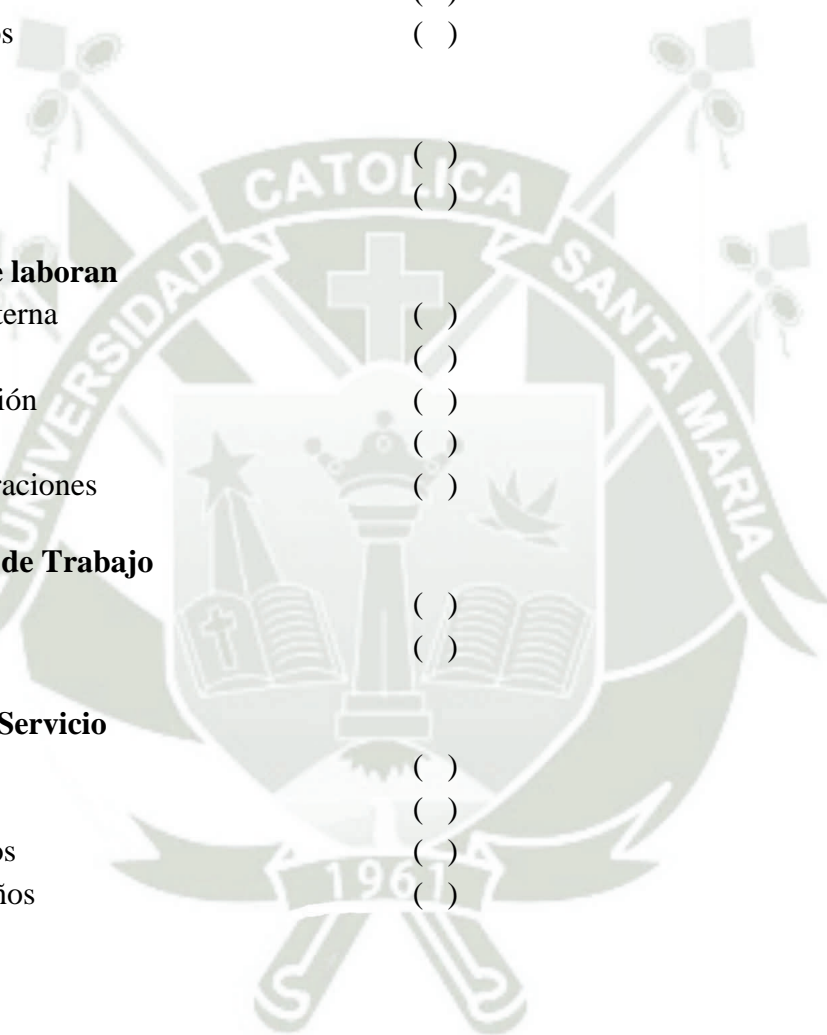
- Consulta Externa ()
- Emergencia ()
- Hospitalización ()
- Laboratorio ()
- Sala de Operaciones ()

4. Modalidad de Trabajo

- Contratado ()
- Nombrado ()

5. Tiempo de Servicio

- 1 a 5 años ()
- 6 a 10 años ()
- 11 a 15 años ()
- 16 a más años ()



Anexo 3: Cuestionario de Desarrollo Emocional de Adultos (QDE-A)

Edad: _____ Fecha: _____

A continuación, lea las siguientes afirmaciones y responda en base a cómo se sintió la última semana. Marcando con una X en el recuadro con el que más se identifique. Recuerde que no existen respuestas buenas ni malas, solo trata de ser lo más sincero posible.
En total desacuerdo (1) / En desacuerdo (2) / De acuerdo (3) / Totalmente de acuerdo (4).

	En total desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. Me siento una persona feliz				
2. Estoy satisfecho con mi manera de afrontar la vida y ser feliz				
3. Estoy descontento conmigo mismo				
4. Algunas veces me planteo seriamente si vale la pena vivir				
5. Tengo claro para qué quiero seguir viviendo				
6. A menudo pienso cosas agradables sobre mí mismo				
7. A menudo me siento triste sin saber el motivo				
8. Tengo la sensación de aprovechar bien mi tiempo libre				
9. Hablar delante de muchas personas me resulta realmente difícil				
10. Cuando debo hacer algo que considero difícil me pongo nervioso y me equivoco				
11. Hablar con otras personas poco conocidas me resulta difícil, hablo poco y siento nerviosismo				
12. Me cuesta defender opiniones diferentes a la de las otras personas				
13. Me bloqueo cuando tengo que resolver conflictos				
14. Me asustan los cambios				
15. Nada de lo que puedo pensar o hacer puede cambiar las cosas que me pasan				
16. Para sentirme bien necesito que los otros vean con buenos ojos lo que digo y hago				
17. Me siento herido fácilmente cuando los otros critican mi conducta o trabajo.				
18. A menudo cuando alguien me habla estoy pensando en lo que diré yo enseguida				
19. Cuando me doy cuenta que he hecho algo mal, me preocupó durante mucho tiempo				
20. Me desanimo cuando algo me sale mal				
21. Me resulta fácil darme cuenta de cómo se sienten los otros				
22. Sé ponerme en el lugar de los otros para comprenderlos bien				
23. Noto si los otros están de mal o buen humor				
24. Me resulta difícil saber cómo se sienten los otros				

25. Conozco bien mis emociones				
26. A menudo me dejo llevar por la rabia y actúo bruscamente				
27. Acostumbro a moderar mi reacción cuando tengo una emoción fuerte				
28. Me pongo nervioso/a con mucha facilidad y me altero				
29. Tengo a menudo peleas o conflictos con otras personas próximas a mí				
30. Puedo esperar pacientemente para conseguir lo que deseo				
31. Soy capaz de mantener el buen humor, aunque hablen mal de mí				
32. Puedo describir fácilmente mis sentimientos				
33. Cuando alguien me provoca, me calmó diciéndome cosas tranquilizadoras				
34. Me preocupa mucho que los otros descubran que no sé hacer alguna cosa.				
35. Por la noche empiezo a pensar y me cuesta mucho dormirme				
36. Me cuesta expresar sentimientos cuando hablo con mis amigos				
37. Sé poner nombre a las emociones que experimento				
38. No sé qué responder cuando me hacen un elogio o me dicen cosas agradables sobre mí				
39. Me resulta difícil relajarme				
40. A menudo tengo la sensación de que los otros no entienden lo que les digo				
41. Cuando mi estado de ánimo no es demasiado bueno, intento hacer actividades que me resulten agradables				
42. Cuando no sé algo, me muevo y busco información y ayuda sin demasiada dificultad				
43. Cuando resuelvo un problema pienso cosas como: ¡Magnífico!, ¡Lo he conseguido!, He sido capaz de., etc.				
44. Sé cómo generar ocasiones para experimentar emociones agradables/positivas				
45. Me resulta fácil pensar en las consecuencias de mis decisiones				
46. Tengo muchos amigos				
47. Puedo hacer amigos con facilidad				
48. Acepto y respeto que los otros piensen y actúen de forma diferente a mí				

Anexo 4: Escala de Rendimiento Laboral

Edad: _____ Fecha: _____

A continuación, se presenta una serie de enunciados que buscan medir el rendimiento laboral a partir de dimensiones: desempeño en la tarea, en el contexto y comportamientos contraproducentes. Para ello, marque con una “X”, la opción que expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones. Donde:

Nunca =1 / Casi nunca= 2/ Algunas veces= 3 / Casi siempre= 4 / Siempre=5

Rendimiento en la tarea		Nunca	Raras veces	A veces	Frecuente	Siempre
1	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios.	1	2	3	4	5
2	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas	1		3	4	5
3	Cuando pude, realicé tareas laborales desafiantes.	1	2	3	4	5
4	Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran	1	2	3	4	5
5	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.	1	2	3	4	5
6	Me esforcé para mantener actualizados mis conocimientos teóricos - laborales.	1	2	3	4	5
7	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo.	1	2	3	4	5
Rendimiento en el contexto		Nunca	Raras veces	A veces	Frecuente	Siempre
8	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma.	1	2	3	4	5
9	Me esforcé para desarrollar mis habilidades en la ejecución de mis funciones	1	2	3	4	5
10	Participé de forma activa e involucrada en las reuniones laborales.	1	2	3	4	5
11	Mi planificación laboral fue ordenada y sistematizada.	1	2	3	4	5
Comportamientos contraproducentes		Nunca	Raras veces	A veces	Frecuente	Siempre
12	Me sentí más enfocado en asuntos sin mucha importancia que en los que realmente importaban.	1	2	3	4	5
13	Comenté aspectos desfavorables de mi trabajo con mis compañeros	1	2	3	4	5
14	Exageré las dificultades que se presentaron en el trabajo	1	2	3	4	5
15	Me enfoqué en los aspectos desfavorables del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.	1	2	3	4	5
16	Comenté aspectos desfavorables de mi trabajo con gente que no pertenecía a la institución.	1	2	3	4	5

Anexo 5: Tabla Grupo Ocupacional

Grupo Ocupacional	Frecuencia	Porcentaje
Biólogo	3	2.5
Enfermero	30	25.0
Médico	26	21.7
Nutricionista	2	1.7
Obstetra	8	6.7
Odontólogo	3	2.5
Psicólogo	3	2.5
Q. Farmacéutico	5	4.2
T. Social	3	2.5
Técnica Enfermería	35	29.2
Tecnólogo médico	2	1.7
Total	120	100



Anexo 6: Prueba de Normalidad

PRUEBA DE NORMALIDAD

H₁: Las variables tienen un comportamiento normal.

H₀: Las variables no tienen un comportamiento normal.

Nivel de Significancia:

= 0.05 (sig. Bilateral)

Regla de decisión:

P > 0.05: Se acepta la H₁

P < 0.05: Se acepta la H₀

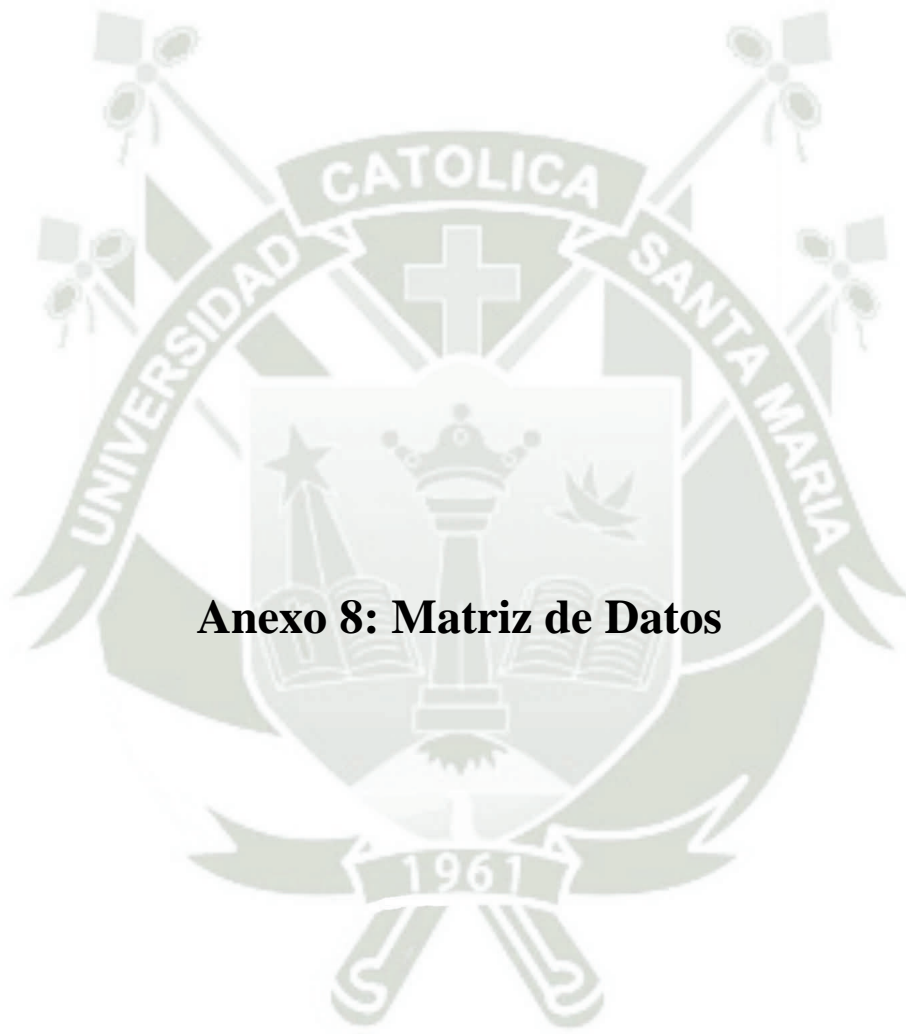
Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.
Competencias Emocionales	,215	120	,000
Rendimiento Laboral	,191	120	,000

Fuente: Resultado procesamiento en SPSS

Por medio de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, las variables Competencias Emocionales y Rendimiento Laboral, se obtuvo un nivel de significancia menor al 5% (0.000 y 0.000 respectivamente) se acepta la hipótesis nula, ya que las variables no tienen un comportamiento normal por lo tanto se aplicará la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Anexo 7: Matriz de Consistencia Interna

COMPETENCIAS EMOCIONALES Y RENDIMIENTO LABORAL EN TRABAJADORES DE SALUD DEL HOSPITAL DE APLAO, AREQUIPA, 2023.					
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones e indicadores	Metodología
<p>Pregunta general: ¿Cuál es la relación entre las competencias emocionales y rendimiento laboral en trabajadores de salud del hospital de Aplao, Arequipa, 2023?</p> <p>Preguntas específicas: - ¿Cuál es el grado de competencia emocional de los trabajadores de Salud del Hospital de Aplao, Arequipa, 2023? - ¿Cuál es el nivel de rendimiento laboral de los trabajadores de Salud del Hospital de Aplao, Arequipa, 2023?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre las competencias emocionales y el rendimiento laboral en los trabajadores de Salud del Hospital de Aplao, Arequipa, 2023.</p> <p>Objetivos específicos: - Identificar el grado de competencia emocional de los trabajadores de Salud del Hospital de Aplao, Arequipa, 2023. - Hallar el nivel de rendimiento laboral de los trabajadores de Salud del Hospital de Aplao, Arequipa, 2023.</p>	<p>Hipótesis general: Dado que las competencias emocionales afectan el comportamiento de los trabajadores, es probable que el rendimiento laboral se vea influenciado por los estados emocionales de los trabajadores.</p>	<p>Variable independiente Competencias emocionales</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conciencia emocional 2. Regulación emocional 3. Autonomía emocional 4. Competencias sociales 5. Competencia para la vida y bienestar 	<p>Tipo de investigación Básica Nivel de investigación Descriptiva correlacional Población y Muestra 120 profesionales de la salud Técnica Encuesta Instrumento Escala de desarrollo emocional para adultos Escala de Rendimiento laboral</p>
			<p>Variable dependiente Rendimiento laboral</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rendimiento a la tarea 2. Comportamientos contraproducentes 3. Rendimiento en el contexto 	



Anexo 8: Matriz de Datos

