



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DE  
SALUD DE INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS,  
2020”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico**

Presentado por:

**Alejandra Celeste Chávez Maquera**

Tesis desarrollada para optar el Título de Licenciada en  
Psicología

Docente asesor:

Dra. Evelyn Alina Anicama Navarrete

Código ORCID N° 0000-0003-1164-2079

Chincha, Ica, 2021

**Asesor**

DRA. EVELYN ALINA ANICAMA NAVARRETE

**Miembros del jurado**

- Dr. Edmundo Gonzales Zavala
- Dr. William Chu Estrada
- Mg. Susana Atúncar Deza

## DEDICATORIA

Dedico mis logros a mi destino que me impulsó a elegir esta maravillosa carrera profesional, en cada suceso de la vida, supe salir adelante, me dedico a mí, porque es mi orgullo, pese a todo lo logré, esa es Alejandra.

Dedico este inicio a cada persona que no pudo ser escuchada o tal vez ni ya exista, a esa persona que hubiera necesitado ayuda de un psicólogo, a esa persona que tal vez nunca llegaron a asistir, y las ciencias de la salud son tan elementales; la realidad peruana me impulsó para perseverar y prometer el forjar un mejor futuro, y generar un enfoque relevante en la salud mental, y fomentar un desarrollo científico en mi amado país, a mi querida ciudad de Tacna y en mi afán de mi constructo dedico a mis lectores esta frase de Mario Benedetti: *Pero hagamos un trato, yo quisiera contar con usted. Es tan lindo saber que usted existe uno se siente vivo y cuando digo esto quiero decir contar aunque sea hasta dos aunque sea hasta cinco no para que acuda presurosa en mi auxilio sino para saber a ciencia cierta que usted sabe que puede contar conmigo.*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi Fe, a mi mamá Asunta y mi papá Manuel, pese a todos los obstáculos, me dieron el mejor regalo mi educación superior completa, también a mis mascotas que estuvieron a mi lado en cada amanecida de mi investigación, la mayor fidelidad, son seres vivientes que también sienten.

## RESUMEN

**Objetivo:** determinar la diferencia de la inteligencia emocional del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.

**Material y método:** este estudio empleó como técnica la encuesta que es, el “inventario de inteligencia emocional de Baron Ice” de 133 ítems. Posee un enfoque cuantitativo, de tipo básica con un nivel descriptivo, de diseño descriptivo-comparativo, con un método hipotético-deductivo. La muestra se conformó por 60 participantes pertenecientes al personal de salud (profesionales y técnicos) de instituciones públicas y privadas, 2020.

**Resultados:** la institución privada presenta un promedio de 83.63 puntos y la institución pública un promedio de 83.13 puntos. De esta forma la institución privada con el 63.3% y la institución pública con el 30% presentan un nivel promedio; la institución privada con el 20% y la institución pública con el 50% significan un nivel bajo; la institución privada con el 16.7% y la institución pública con el 20% constituyen un nivel muy bajo, en cuanto a los niveles altos y muy altos no se evidenció porcentaje. Solo la hipótesis específica N°5 que está relacionada con la dimensión capacidad emocional ánimo general, acepta la hipótesis alterna.

**Conclusiones:** las puntuaciones indican que no existen diferencias significativas en cuanto a la inteligencia emocional del personal de salud. Solo existe diferencia significativa en la dimensión capacidad emocional manejo del ánimo general, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.

**Palabras claves:** inteligencia, coeficiente emocional, sentimientos, competencias, habilidades.

## ABSTRACT

**Objective:** to determine the difference in the emotional intelligence of health personnel from public and private institutions, 2020.

**Material and method:** this study used as a technique the survey that is, the “Baron Ice emotional intelligence inventory” of 133 items. It has a quantitative approach, of a basic type with a descriptive level, of descriptive-comparative design, with a hypothetical-deductive method. The sample consisted of 60 participants belonging to health personnel (professionals and technicians) from public and private institutions, 2020.

**Results:** the private institution presents an average of 83.63 points and the public institution an average of 83.13 points. In this way, the private institution with 63.3% and the public institution with 30% present an average level; the private institution with 20% and the public institution with 50% mean a low level; the private institution with 16.7% and the public institution with 20% constitute a very low level, as for the high and very high levels, no percentage was evidenced. Only the specific hypothesis No. 5, which is related to the dimension emotional capacity of the general mood, accepts the alternative hypothesis.

**Conclusions:** the scores indicate that there are no significant differences regarding the emotional intelligence of the health personnel. There is only a significant difference in the dimension emotional capacity of the general mood, of the health personnel of public and private institutions, 2020.

**Keywords:**

Intelligence, emotional quotient, feelings, competences, skills.

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Palabras clave	v
Abstract	vi
Índice general/Índice de figuras y cuadros	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>12</b>
<b>II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>13</b>
2.1 Descripción del Problema	13
2.2. Pregunta de investigación general	18
2.3 Preguntas de investigación específicas	18
2.4 Justificación e Importancia	19
2.5 Objetivo general	22
2.6 Objetivos específicos	22
2.7 Alcances y limitaciones	22
<b>III. MARCO TEÓRICO</b>	<b>24</b>
3.1 Antecedentes	24
3.2 Bases Teóricas	31
3.3 Marco conceptual	42
<b>IV. METODOLOGÍA</b>	<b>44</b>
4.1 Tipo y Nivel de la investigación	44
4.2 Diseño de la investigación	45
4.3 Población – Muestra	46
4.4 Hipótesis general y específicas	47
4.5 Identificación de las variables	48
4.6 Operacionalización de las variables	49
4.7 Recolección de datos	51
<b>V. RESULTADOS</b>	<b>54</b>
5.1 Presentación de Resultados	54
5.2 Interpretación de los Resultados	68

<b>VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	89
6.1    Análisis descriptivo de los resultados	89
6.2    Comparación de resultados con marco teórico	89
<b>CONCLUSIONES</b>	94
<b>RECOMENDACIONES</b>	96
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	97
<b>ANEXOS</b>	103
Anexo 1: Matriz de consistencia	104
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	107
Anexo 3: Solicitudes de aplicación	112
Anexo 4: Constancias de aplicación	114
Anexo 5: Data de resultados	116
Anexo 6: Imágenes de aplicación del instrumento	118
Anexo 7: Informe de Turnitin al 28% de similitud	120



## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura N°1</b>	Edad del personal de salud de las instituciones públicas y privadas, 2020	54
<b>Figura N°2</b>	Sexo del personal de salud de las instituciones las instituciones públicas y privadas, 2020	55
<b>Figura N°3</b>	Ocupación del personal de salud de las instituciones públicas y privadas públicas y privadas, 2020	56
<b>Figura N°4</b>	Resultados de la variable inteligencia emocional del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020	58
<b>Figura N°5</b>	Resultados de la dimensión capacidad emocional intrapersonal de instituciones públicas y privadas, 2020	59
<b>Figura N°6</b>	Resultados de la dimensión capacidad emocional interpersonal de instituciones públicas y privadas, 2020	61
<b>Figura N°7</b>	Resultados de la dimensión capacidad emocional adaptabilidad de instituciones públicas y privadas, 2020	64
<b>Figura N°8</b>	Resultados de la dimensión capacidad emocional manejo de tensión de instituciones públicas y privadas, 2020	66
<b>Figura N°9</b>	Resultados de la dimensión capacidad emocional ánimo general de instituciones públicas y privadas, 2020	68

## INDICE DE CUADROS

<b>Cuadro N°1</b>	Edad del personal de salud de las instituciones públicas y privadas, 2020	54
<b>Cuadro N°2</b>	Sexo del personal de salud de las instituciones las instituciones públicas y privadas, 2020	55
<b>Cuadro N°3</b>	Ocupación del personal de salud de las instituciones públicas y privadas públicas y privadas, 2020	56
<b>Cuadro N°4</b>	Resultados de la variable inteligencia emocional del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020	57
<b>Cuadro N°5</b>	Resultados de la dimensión capacidad emocional intrapersonal de instituciones públicas y privadas, 2020	59
<b>Cuadro N°6</b>	Resultados de la dimensión capacidad emocional interpersonal de instituciones públicas y privadas, 2020	61
<b>Cuadro N°7</b>	Resultados de la dimensión capacidad emocional adaptabilidad de instituciones públicas y privadas, 2020	63
<b>Cuadro N°8</b>	Resultados de la dimensión capacidad emocional manejo de tensión de instituciones públicas y privadas, 2020	65

<b>Cuadro N°9</b>	Resultados de la dimensión capacidad emocional ánimo general de instituciones públicas y privadas, 2020	67
<b>Cuadro N°10</b>	Prueba de normalidad de la variable inteligencia emocional del personal salud de instituciones públicas y privadas, 2020	75
<b>Cuadro N°11</b>	Presentación de la prueba t de students de la variable inteligencia emocional del personal salud de instituciones públicas y privadas, 2020	76
<b>Cuadro N°12</b>	Presentación de la prueba t de students de la dimensión capacidad emocional intrapersonal del personal salud de instituciones públicas y privadas, 2020	79
<b>Cuadro N°13</b>	Presentación de la prueba t de students de la dimensión capacidad emocional interpersonal del personal salud de instituciones públicas y privadas, 2020	81
<b>Cuadro N°14</b>	Presentación de la prueba t de students de la dimensión capacidad emocional adaptabilidad del personal salud de instituciones públicas y privadas, 2020	83
<b>Cuadro N°15</b>	Presentación de la prueba t de students de la dimensión capacidad emocional manejo de tensión del personal salud de instituciones públicas y privadas, 2020	85
<b>Cuadro N°16</b>	Presentación de la prueba t de students de la dimensión capacidad emocional manejo de tensión del personal salud de instituciones públicas y privadas, 2020	87

## I. INTRODUCCIÓN

El presente estudio trata sobre la inteligencia emocional en el personal de salud que actualmente se encuentra en actividad, incluyendo participantes de diversas áreas y consultorios de instituciones del sector público y privado en el distrito de Tacna.

La inteligencia emocional tiene como característica ser la capacidad que puede y debe practicar el ser humano para el entendimiento y conducción de sus emociones.

El análisis de este estudio da a conocer el estado emocional del personal de salud en estos tiempos de pandemia, porque ellos son los encargados de la asistencia a la persona enferma, los familiares y la comunidad. El incremento de personas afectadas por enfermedades y más aún el actual tiempo de crisis en salud, causa incremento de labores, que pueden desequilibrar el estado emocional del personal pudiendo afectar las actividades que son requeridas por la población del día a día. El interés de esta problemática es para evidenciar si existe o no existe, diferencia del estado emocional del personal de salud del sector privado y sector público, teniendo en cuenta que también se pretende demostrar y realizar una comparación entre los cinco coeficientes emocionales que se evalúa en los participantes del sector salud.

El estudio comprende técnicas e instrumentos para la efectiva recolección de información.

Finalmente, este estudio tiene como objetivo el análisis de la inteligencia emocional, para la diferencia de los niveles y dimensiones del coeficiente emocional, así pudiendo contrastar los resultados que indica tanto en las instituciones públicas y privadas.

*La autora*

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1. Descripción del problema

La inteligencia emocional, es un tema muy concurrido por diversos profesionales y áreas de la salud, y demás. Se refleja en la sociedad situaciones y un nivel considerablemente alto de acciones negativas, también positivas que alteran la convivencia del ser humano así podría suponerse que existe una escasa práctica y manejo de emociones; se debe tener en cuenta que las emociones son un proceso mental que podría verse afectado por diversos factores, manifestándose en una capacidad que implica la lógica del accionar diario. Este tema es impartido, pero no aplicado en su totalidad en esta sociedad, ya que se debe iniciar en la práctica de la inteligencia emocional desde el vientre materno, absolutamente todo ser humano puede llegar a ser inteligente emocionalmente depende de él y cuanto ayude e influya su entorno.

Actualmente el estado de pandemia pone en la mira al sector salud, ya que son la primera asistencia a los afectados por Covid-19 y demás enfermedades, sería considerable que el personal de salud este entrenado emocionalmente mucho antes de que apareciera esta pandemia porque existen muchas enfermedades y accidentes, pero esta realidad no es así. Las personas que laboran en este sector también experimentan emociones y sentimientos en su interactuar diario, dentro y fuera del lugar de labores, pudiéndose encontrar en un desequilibrio emocional que requiera la evaluación correspondiente para la intervención oportuna, es fundamental saber que los procesos mentales trabajan conjuntamente con los procesos orgánicos, se quiere decir que las afecciones mentales pueden convertirse en problemas somáticos y viceversa, a mayor grado podría desencadenar un trastorno. Es de importancia la aplicación de instrumentos psicológicos para tener un alcance con evidencia, que indique la realidad de la capacidad emocional del sector salud para la atención del malestar o el incremento de la mejora según el alcance de los casos.

A nivel internacional según Quisbert (2019), realizó un estudio a alumnos de la carrera de Psicología de la Universidad Mayor de San Andrés en Bolivia, en la cual el componente atención emocional presentó un 46.67% relacionado a la atención de los propios sentimientos, el componente claridad emocional con un 25% manifestó que no tienen claro sus sentimientos, y el componente reparación de emociones con un 33.33% regularmente se preocupa por tener un equilibrio emocional.

Se puede definir que la inteligencia emocional tiene mayor importancia en la adecuada atención de expresión y sentir de los propios sentimientos, luego la claridad emocional es decir la comprensión de los propios estados emocionales de los evaluados se encuentra limitada, y finalmente la regulación de emociones adecuada en los estudiantes se encuentra en un punto límite conjuntamente con la claridad emocional, es decir estos dos componentes necesitan ser reforzados para lograr una semejanza al bienestar emocional.

En otro estudio a nivel internacional Nuñez (2019), mencionó que en los alumnos de la carrera de enfermería de la Universidad Mayor de San Andrés presentaron un nivel de atención emocional con mira a una mejoría para lograr un adecuado nivel, la claridad emocional con un 22.63 se encuentra en límite que requiere ser mejorado, con un 26.44 se encuentra adecuado la reparación de emociones; a comparación de los alumnos de la carrera de enfermería de la Universidad Católica Boliviana, con un 24.42 presentan un nivel óptimo, correcto de atención emocional, mientras que la claridad emocional con 24.44 se encuentra en tentativa de mejora y finalmente con un 28.31 manifiestan una adecuada capacidad de regulación emocional.

Puede mencionarse que la inteligencia emocional es una capacidad que es parte del desarrollo humano, que puede estar en un nivel bajo, pero con practica puede llegarse a la mejoría pudiendo lograr un equilibrio emocional, es importante que la formación universitaria tenga estos datos para que sus egresados en la práctica preprofesional y profesional tengan éxito, así pudiendo sintetizar que en los estudiantes de ambas

universidades reflejan la habilidad de regular sus estados emocionales adecuadamente frente a diversas situaciones, mientras que la expresión y comprensión emocional necesita práctica para llegar a un consenso.

En otra investigación a nivel internacional según Bustos (2018), en una investigación que realizó a alumnos de un posgrado de medicina familiar de la Unidad de Medicina Familiar N°21 de la ciudad de México, encontró que más del 40% de participantes obtuvieron un nivel apropiado frente a la dimensión atención de emociones; más del 70% de participantes llegaron a presentar un nivel apropiado y excelente en la dimensión claridad de emociones; y más del 80% presentaron un nivel apropiado excelente en la dimensión reparación de emociones.

Se puede definir que la dimensión reparación de emociones tuvo relevancia en los estudiantes, la inteligencia emocional favorece la capacidad de ajustar los estados emocionales adecuadamente para lograr una satisfacción en el desarrollo laboral del profesional de medicina con su paciente, pudiendo reforzar la relación éticamente, así aminorar errores que se puedan dar en el ejercicio de labores y posibles demandas que suelen ser percibidas y efectuadas por terceros.

Por otro lado, a nivel internacional Arntz y Trunce (2018), realizaron una investigación a estudiantes universitarios de la carrera de nutrición y alimentación de una universidad pública chilena, donde el 60% de los participantes presentan adecuada atención, el 20% de los participantes una excelente comprensión de sus sentimientos y emociones, asimismo un 65.7% de los participantes presenta una positiva regulación emocional.

Podría decirse que la inteligencia emocional en los participantes se encuentra en un nivel regular, ya que los universitarios han pasado por varias fases desde sus estudios escolares y han podido ir regulando sus estadios emocionales, estos procesos tienen ciertas complejidades por las situaciones que pueden presentarse la cual necesita de práctica para lograr un avance de su intelecto que lleva en conjunto el lado emocional.

Por otra parte a nivel internacional según Nespereira y Vázquez (2017), señalan que existe cierto deterioro en la atención emocional en profesionales de salud específicamente del área de enfermería del Complejo Hospitalario Universitario de Ourense en España, con un puntaje de 22,87, mientras que con un valor de 26,42 y 26,60 como valores normales se sitúa la reparación de emociones y la claridad emocional, teniendo en cuenta que solo el 68,1% de evaluados llegaron a completar los cuestionarios a comparación de la totalidad. Este artículo indicó que la inteligencia emocional y el síndrome de burnout tiene correlación específica, el área claridad emocional se relaciona con la dimensión realización personal y la dimensión situación laboral. Esto indica que la inteligencia emocional se encuentra relacionada a las actividades laborales, también que las emociones que se reflejan en diversas situaciones pueden afectar el desarrollo propicio de la persona en su ambiente de trabajo. Al estar en un bajo nivel el componente atención se podría deducir que los profesionales y técnicos de enfermería no han desarrollado la habilidad de expresión de sus sentimientos de manera correcta, pero si la comprensión y la regulación de sus propios estados anímicos. Es sustancial la capacidad emocional, más aún al ser personal de salud en el servicio de urgencias, ya que cada persona que ingresa también intercambia sus emociones las cuales pueden tener cierto nivel de influencia, pero no de determinación.

Desde otro punto de estudio a nivel internacional según Arrieta (2017), mencionó que en un grupo de docentes de la zona escolar 101 de la ciudad de Tehuacán de Puebla en México, aplicó un programa de inteligencia emocional. Antes de la intervención el 70% de participantes presentó un nivel normal y el 30% un nivel alto de capacidad emocional, después de la intervención del 70% de participantes el 40% presentó un nivel normal y el 30% paso de un nivel normal a un nivel alto, y el 30% siguió presentando un nivel alto, logrando una mejora, reconfortando el manejo de la capacidad emocional de los docentes. La inteligencia



emocional es efectiva si se utiliza talleres correspondientes a la población a trabajar, más aún los docentes deben ser pedagogos para el desarrollo de la enseñanza. El uso del método test – re-test, brindó información de cuan útil ha sido la intervención, reforzando los componentes como la reparación emocional, atención y claridad, podría decirse que los docentes que fueron parte de este taller, están emocionalmente equilibrados para brindar enseñanza a sus alumnos, siendo modelos en las relaciones humanas.

A nivel nacional Flores (2019), realizó una investigación en personal médico y no médico del Centro de Salud El Milagro, donde se determinó que la inteligencia emocional se encuentra al 50% en un nivel intermedio, el 30% un nivel bajo y el 20% en un nivel alto. La inteligencia emocional en su totalidad de promedio es de medio bajo al 80% de participantes.

El tema de la capacidad emocional en los últimos años es de gran interés ya que se relaciona con todo el desarrollo del hombre, en su actuar diario; en la investigación mencionada se puede observar que no existe un alto nivel de inteligencia emocional en el personal de salud, la cual necesita ser reforzada para su próspero desempeño laboral, el manejo de técnicas y herramientas psicológicas logra tener evidencia para futuros e importantes proyectos en salud mental.

A nivel nacional Requena (2019). Llevó a cabo un estudio con los trabajadores del Centro de Salud San Juan de Miraflores. Se obtuvo que el 50% corresponde a la dimensión atención calificándose como “bajo”, la dimensión claridad con un 66.7% que se clasifica como adecuado y la dimensión reparación de las emociones con un 59.1% que se califica como adecuado en los trabajadores.

En los trabajadores del centro de salud donde se evaluó una de las variables que es inteligencia emocional, existe una carencia en los sentimientos y emociones al reflejar la expresión y el sentir, mientras que el entendimiento y continuidad de los propios sentimientos de la persona se desarrollan adecuadamente. Esto quiere decir que puede haber cierto

quiebre en las comunicaciones verbales que desarrollen los trabajadores de salud, necesitarían de un entrenamiento emocional que podrían ser talleres para mejoría de la persona y productividad del establecimiento.

A nivel local Hernández (2015), estableció que el 75% del personal de una entidad financiera, para lograr su productividad influye la inteligencia emocional y cumplen su finalidad; mientras que el 25% del personal hizo referencia que la inteligencia emocional influye en su productividad, pero no cumplen su finalidad dentro de la organización.

La inteligencia emocional es clave en el desarrollo de las características emocionales dentro de una determinada función, una organización requiere de personal con aptitud para el desarrollo fructífero de la empresa y de sus empleados, en la información mencionada en el párrafo anterior, existe una cifra donde los servidores de una empresa se sienten influenciados por factores extrínsecos e intrínsecos que corresponde a la capacidad emocional, mientras que un porcentaje significativo cumple sus objetivos y un porcentaje mínimo no llega a cumplir sus objetivos, pero en ambas poblaciones existe una motivación que puede ser impartida por sus líderes o auto aplicado.

## **2.2. Pregunta de investigación general**

¿Qué diferencia existe en la inteligencia emocional del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020?

## **2.3. Preguntas de investigación específicas**

### **P.E.1:**

¿Cuál es la diferencia en la dimensión capacidad emocional intrapersonal, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020?

**P.E.2:**

¿Cuál es la diferencia en la dimensión capacidad emocional interpersonal, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020?

**P.E.3:**

¿Cuál es la diferencia en la dimensión capacidad emocional adaptabilidad, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020?

**P.E.4:**

¿Cuál es la diferencia en la dimensión capacidad emocional manejo de tensión, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020?

**P.E.5:**

¿Cuál es la diferencia en la dimensión capacidad emocional ánimo general, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020?

## **2.4. Justificación e Importancia**

### **2.4.1. Justificación**

A continuación, el presente estudio se justifica por el siguiente fundamento:

#### **2.4.1.1. Justificación teórica**

Debido a la pandemia por Coronavirus (Covid-19) el personal de diferentes entidades de salud a nivel mundial está siendo afectado por el impacto de esta situación, y más aún el Perú y focalizando la región de Tacna, en la cual este estudio sobre la inteligencia emocional aporta un nuevo conocimiento, actual en el personal de salud.

Aporta información entre una comparación en el personal del sector privado y público con la finalidad de encontrar cierta discrepancia o similitud entre las capacidades emocionales, siendo significativo el establecimiento de vínculos afectivos sanos, para el bienestar y

equilibrio emocional que interfiere en las actividades diarias de este personal, ante la vocación de servicio.

La inteligencia emocional ha sido objeto de estudio en diversos sectores como en el marketing, educación, salud, economía, trabajo, etc. Porque las emociones son parte del día a día, del pensamiento y ejecución de actividades, requiere práctica constante y adaptabilidad para la mejora de diferentes conductas y comportamientos que se puedan originar en el transcurrir del ejercicio de labores. La noción de las capacidades como el: coeficiente emocional intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de tensión y ánimo general del personal de salud, es importante para aportar conocimiento de los caracteres emocionales con el que cuenta el personal. En otras palabras, si se cuenta con personal con un equilibrio emocional adecuado para brindar trato y atención a otras personas que requieran de su ayuda y predisposición frente a la enfermedad o accidente. Sirviendo de fortalecimiento y reconocimiento de diferentes bases teóricas que aún siguen siendo desarrolladas.

#### **2.4.1.2. Justificación práctica**

La impresión de la realidad en Tacna, de esta situación de crisis en el sector salud, incentivó esta investigación, ya que ha sido afectado el personal de salud por la carga laboral y otros factores; principalmente el manejo de emociones ante la atención al paciente. Este estudio beneficia a los involucrados, para tener un alcance de su actual situación emocional e incentivar la búsqueda de tácticas de fortalecimiento de las emociones.

Esta investigación trata de brindar datos para la problemática emocional que ha podido desarrollarse entre los trabajadores de salud, afectando a otros, quedando evidenciada esta información. Siendo de alcance para diversas entidades, especialmente para las instituciones de salud participantes, pudiendo ser incluidas en planeamientos y ejecución de estrategias en el sector salud,

asimismo, para una gestión de calidad y gestión en la salud mental (siendo esta última mención de gran interés en pleno siglo XXI) por parte de los directores, jefes, administradores, gerentes de las instituciones.

#### **2.4.1.3. Justificación metodológica.**

Este trabajo de investigación sigue una vía metodológica, teniendo en consideración el desarrollo de acuerdo al enfoque cuantitativo, de tipo básico, con un nivel descriptivo, de método deductivo y con un diseño de investigación descriptivo -comparativo; asimismo para este estudio se utiliza la técnica de la encuesta y el instrumento que es un cuestionario con el nombre de Inventario de Cociente Emocional y Social de Bar-On Ice, este instrumento cuenta con la adaptación y baremos peruanos, relevante para la aplicación a la muestra de la investigación.

#### **2.4.2. Importancia**

La presente investigación es pertinente, dado el interés de conocer la inteligencia emocional del personal de salud más aun durante el contexto de crisis sanitaria. Siendo un tema que abarca conocer un cociente emocional en su totalidad, también a nivel intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de tensión y ánimo general en el personal de salud de dos instituciones; este tema repercute en su diario existir de las personas evaluadas y posteriormente en su ámbito de trabajo. Asimismo, la diferencia de dos instituciones de salud se puede relacionar a la demanda de atención de la población. Es necesario conocer la situación del personal, porque toda persona necesita un propio equilibrio emocional y al ser este personal calificado frente a la atención de una urgencia de salud, se necesita que se encuentre con una estabilidad emocional, para poder tratar y generar una mejora a otros, siendo de interés en el sistema de salud para que se apliquen programas y se invierta en salud mental.

## **2.5. Objetivo general**

Determinar la diferencia de la inteligencia emocional del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.

## **2.6. Objetivos específicos**

### **O.E.1:**

Identificar la diferencia en la dimensión capacidad emocional intrapersonal, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.

### **O.E.2:**

Identificar la diferencia en la dimensión capacidad emocional interpersonal, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.

### **O.E.3:**

Identificar la diferencia en la dimensión capacidad emocional adaptabilidad, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.

### **O.E.4:**

Identificar la diferencia en la dimensión capacidad emocional manejo de tensión, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.

### **O.E.5:**

Identificar la diferencia en la dimensión capacidad emocional ánimo general, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.

## **2.7. Alcances y limitaciones**

### **Alcances**

Es necesario que se realice un estudio de caso en ambas instituciones, porque toda evaluación, necesita ser observada, previamente con una

entrevista para tener un diagnóstico situacional con mayor precisión, en este caso por la crisis sanitaria hubo ciertos límites.

- a) **Delimitación Social:** los participantes de esta investigación corresponden al personal de salud de diferentes servicios o áreas en actividad, es decir diferentes profesionales de salud, también incluyendo técnicos del mismo ámbito, del CLAS Centro de Salud Metropolitano y la entidad privada de salud Clínica Promedic.
- b) **Delimitación espacial o geográfica:** la aplicación de esta investigación se ejecutó en el CLAS Centro de Salud Metropolitano de la Microred Metropolitana de la Red Salud Tacna correspondiente al sector público y la entidad privada de salud Clínica Promedic correspondiente al sector privado, ambas instituciones correspondientes al distrito, provincia y región de Tacna.
- c) **Delimitación temporal:** esta investigación se aplicó entre el mes de septiembre y octubre del año 2020.

### 2.7.1. Limitaciones

Se considera como limitaciones que al efectuar la investigación la disponibilidad de tiempo fue un factor importante y carente, estando en una situación de crisis sanitaria las medidas de bioseguridad fueron importantes asimismo la accesibilidad al personal de salud en ambos sectores fue distinto:

- En el sector público, se evaluó individualmente al personal de salud dependiendo de su horario y disponibilidad, el acceso al centro de salud fue permitido.
- En el sector privado se realizó las coordinaciones correspondientes con la gerencia y administración para dar paso a la evaluación del personal de salud individualmente, pero no teniendo contacto alguno con los participantes, el acceso fue restringido.
-

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Antecedentes

##### Internacionales

Giménez, S., Cuevas, A. y Navarro, A. (2019). Realizaron un artículo científico titulado: ***Análisis de la Regulación Emocional Cognitiva en personal de Enfermería.*** Revista Discover Medicine. Realizaron un estudio descriptivo, cuantitativo y transversal. Los resultados definieron las estrategias como la catastrofización, reinterpretación positiva y focalización positiva, donde hubo mayor significancia. Estadísticamente se encontró diferencias en las estrategias de culpar a otro y aceptación. Se concluye que las estrategias emocionales positivas, son efectivas para minimizar eventos negativos, mientras que las estrategias emocionales deficientes generarían mayor debilidad frente a hechos negativos, posiblemente el desarrollo de síntomas patológicos.

La catastrofización es una estrategia de un proceso y constructo psicológico ante la negación excesiva ante el dolor, pudiendo estar asociada al personal de enfermería por el contacto con los pacientes de diversos diagnósticos; la reinterpretación positiva se asocia a los estilos de afrontamiento relacionado a un bienestar y así generando un estímulo positivo ante la situación problemática; la focalización positiva se basa en ser un proceso del pensamiento donde la atención se centra en situaciones positivas o darle otro sentido a las situaciones dificultosas. Teniendo relación con el estudio que se plasmó donde las herramientas psicológicas pueden y aportan de manera positiva antes hechos perjudiciales, que pueden aminorar las consecuencias secundarias.

Rojas, S., (2016). Desarrolló un estudio titulado: ***La inteligencia emocional en los empleados que prestan servicios a los usuarios del Hospital Germán Vélez Gutiérrez del municipio de Betulia – Antioquia.*** Corporación Universitaria Lasallista. El trabajo fue para optar el título profesional de Psicóloga. Utilizó un método cuantitativo, siendo el nivel de investigación descriptivo con un diseño no experimental de



tipo transversal, estuvo conformado por un total de 25 personas, la técnica de recolección de datos fue el inventario de inteligencia emocional BarOn I-ce para adultos. Los resultados indicaron que la dimensión estado de ánimo general presenta el 21%, la dimensión intrapersonal el 21%, la dimensión manejo del estrés el 20% asimismo la dimensión adaptabilidad un 20% y finalmente con un 18% la dimensión interpersonal, predominando el componente estado de ánimo y el componente intrapersonal, los componentes deficientes son la empatía y relaciones interpersonales. Se concluye que el personal de salud del Hospital Germán Vélez ha desarrollado la capacidad de reconocer sus propios sentimientos y emociones, aunque se debe mejorar el enfoque de las relaciones mutuas.

Se puede definir que, en los participantes de dicha investigación, tiene relevancia la habilidad de autosatisfacción con predisposición a expresar los propios sentimientos de manera efectiva, pero se requiere reforzar la habilidad de comprensión de los sentimientos de otras personas, para lograr una estabilidad en las relaciones sociales que se ameriten. La mejoría de las capacidades emocionales se lograría a base de práctica con el esfuerzo de gran parte del personal que labora en el Hospital Germán Vélez, mediante al autoaprendizaje.

López, J., (2016). Ejecutó un estudio titulado: ***Inteligencia emocional en los docentes de la Universidad Militar Nueva Granada***. Universidad Militar Nueva Granada. Trabajo para optar una maestría en Educación. Hizo un estudio cualitativo descriptivo, observacional de tipo transversal, se seleccionaron 70 docentes de 6 facultades, utilizando la técnica de encuesta de preguntas de interés y de variables sociodemográficas, y la escala auto informada Trait Meta Mood Scale 24 (TMMS24). Se encontró en general un puntaje adecuado en las variables percepción un 58%, comprensión un 60% y regulación emocional un 61.5%; los docentes relacionan el concepto de inteligencia emocional a la inteligencia intrapersonal. En conclusión, los docentes tienen una buena percepción

de su regulación emocional, desarrollándose de manera normal las habilidades emocionales con interés de mejoría.

Los docentes tienen la capacidad de comprensión de sus propios sentimientos y de las personas con las que se relaciona, generando una comunicación positiva que es una habilidad social que es primordial para el avance del desarrollo como persona y más aún como docente, podría decirse que esto generaría éxito en su práctica como educador.

### **Nacionales**

Conde, R.D., (2018). Realizó un estudio titulado: ***Inteligencia emocional y prácticas de liderazgo en el personal médico de la Microred Metropolitana de la Red de Salud Tacna, 2018***. Universidad Cesar Vallejo. Este trabajo fue realizado para obtener el grado académico de magister en Gestión de los Servicios de Salud. Realizó una investigación observacional, de corte transversal analítico, se trabajó con 30 médicos asistenciales de la Microred Metropolitana de la Red Salud Tacna, se empleó la entrevista y el cuestionario para medir la inteligencia emocional de Law y Wong. Los resultados indicaron que el 76.7% de los médicos de la Microred Metropolitana de la Red de Salud Tacna, con respecto a la inteligencia emocional presentan un nivel medio, el 13.3% un nivel bajo y asimismo con un 10% un nivel alto. En su mayoría los participantes tienen mayor tiempo de servicio.

Se puede concluir que la inteligencia emocional se encuentra regulada, pudiendo decir que a mayor tiempo de servicio se establece una inteligencia emocional promedio, la cual podría mejorar ya que existen términos bajos, en la mejoría podría adecuarse estímulos positivos que sean impartidos por las gestiones de salud.

Corilloclla, Y., (2019). Efectuó una investigación titulada: ***Inteligencia emocional en los internos de enfermería de la Universidad Norbet Wiener 2019***. Universidad Norbet Wiener; para la obtención del título profesional en Enfermería. Manejó un método cuantitativo no experimental de corte transversal, con una muestra de 113 internos del

noveno y décimo, utilizó la técnica de encuesta que es el instrumento Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24). Los resultados indicaron que los factores sobresalientes fueron la atención, reparación y claridad, donde el 38.1% presentó un nivel adecuado, el 33.6% nivel bajo con relación a la inteligencia emocional y el 28.3% nivel excelente en cuanto a la inteligencia emocional. Concluyendo que el nivel de inteligencia emocional es adecuado en los internos de enfermería.

En la muestra de internos de enfermería los componentes emocionales fueron adecuados según el instrumento empleado, existiendo una mínima diferencia entre el nivel bajo, podría determinarse que en esta población las relaciones sociales tienen una brecha positiva con las habilidades sociales, generando un bienestar social que es productivo para su futuro desarrollo profesional.

Huaman, A. y Tanco, Y., (2018). Llevaron a efecto un estudio titulado: ***Inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeras del servicio Gineco Obstetricia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé-2018***. Universidad Norbert Wiener; para obtener el título profesional en Enfermería. Realizaron una investigación cuantitativa de diseño no experimental, transversal y con un nivel correlacional, con 40 personas correspondientes al personal de enfermería, como muestra; la técnica empleada fue la encuesta y las escalas Trait Meta-Mood Scale y The Nursing Stress Scale. Los resultados definieron que las enfermeras presentaron a nivel promedio un 67.5% y el 17.5% presentó un desarrollo bueno en cuanto a la inteligencia emocional. Asimismo, un nivel medio y bajo de estrés laboral. Concluyeron que no existía relación entre las variables inteligencia emocional y estrés laboral en el personal evaluado. En el personal de enfermería del servicio evaluado, se pudo lograr tener la información acerca de la capacidad de la inteligencia emocional que tiene el personal, en la cual existe un buen promedio en el desarrollo de dicha capacidad, y más aun con la otra variable evaluada, se puede definir que existe un correcto manejo de emociones y sentimientos en el personal, siendo fructífero en el desarrollo profesional, habiendo

desarrollado esta capacidad logran el manejo o equilibrio de situaciones estresantes en las cuales puede estar involucrado el personal en su práctica laboral.

Carbajal, M., (2017). Realizó un estudio titulado: ***Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal asistencial de Enfermería del Departamento de Medicina del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara 2017.*** Universidad Cesar Vallejo. Este trabajo fue para optar el grado de magister en Gestión de los Servicios de la Salud. Manejó una investigación básica, con un diseño no experimental, de tipo transversal con un nivel correlacional, la cual tuvo como muestra 80 enfermeras, utilizando la técnica de encuesta y el instrumento la escala Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) y la escala The Nursing Stress Scale. Los resultados manifestaron que existe relación negativa y baja entre ambas variables; las dimensiones reparación de emociones y claridad, al encontrarse elevadas demostraron mínimo estrés. Se concluyó que a mayor inteligencia emocional se evidenció menor estrés laboral.

En la muestra de enfermeras del departamento de medicina de dicho centro médico, los componentes de la inteligencia emocional según el instrumento aplicado con mayor relevancia son la reparación de emociones y claridad, esto quiere decir que existe un desarrollo en la habilidad de entendimiento de los propios estados emocionales que puede estar manifestando la persona y con la capacidad de regularlos, esto ayudaría a la interacción con otras personas dentro de sus labores o fuera de ello, también se muestra que, existe el manejo adecuado de agentes estresores que pueden manifestarse en diversos casos.

Ticona, V. y Machaca, S., (2016). Llevo a cabo una investigación titulada: ***Nivel de Inteligencia Emocional en los estudiantes del III semestre de la Facultad de Enfermería de la UCSM. Arequipa-2016.*** Universidad Católica de Santa María. Este trabajo se realizó para optar el título en enfermería. Empleó un nivel descriptivo y de corte transversal con una muestra de 40 estudiantes, se empleó la técnica de cuestionario y el

instrumento test de inteligencia emocional Baron (Ice). Los resultados que se encontraron fueron que la inteligencia emocional de acuerdo al nivel alto presenta el 35%, el nivel promedio el 35%, el nivel muy alto el 15% y el nivel bajo un 15%. Se pudo concluir que la mayoría de estudiantes atravesaban un proceso de estabilidad emocional y adaptabilidad favorablemente, evitando agente estresores.

En la muestra de estudiantes evaluados según el instrumento, los componentes elevados y relacionados a la inteligencia emocional indican que, los participantes están en desarrollo y estableciendo su capacidad emocional de forma positiva, ya que podrían estar experimentado situaciones donde ponen en práctica la empatía, la responsabilidad social, el asertividad, la comprensión emocional, la solución de conflictos, entre otras habilidades prósperas para el futuro profesional.

### **Locales o regionales**

Huamani, E., (2018). Llevo a cabo un estudio titulado: ***El nivel de inteligencia emocional de los docentes y directivos de los Institutos de Educación Superior Tecnológica de la Provincia de Ica y su relación con su actitud para el trabajo en equipo***. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. El presente trabajo se realizó para optar el grado de magister en Ciencias de la Educación Enrique Guzmán y Valle. Ejecutó una investigación de método descriptivo utilizando un diseño correlacional, tuvo como muestra 177 personas, entre directivos y docentes, utilizando la técnica de encuesta y los instrumentos son el cuestionario de inteligencia emocional y el cuestionario de actitud hacia el trabajo en equipo. Los resultados indicaron que el 42% de los evaluados a veces desarrollan la capacidad emocional, un 28% casi siempre pone en práctica la capacidad emocional, el 13% casi nunca pone en práctica la capacidad emocional, el 10% siempre desarrolla la capacidad emocional y el 7% nunca desarrolla la capacidad emocional. La inteligencia emocional. Concluyendo que, la inteligencia emocional se condiciona a la actitud hacia el trabajo y viceversa, existiendo un nivel positivo de correlación.

En los docentes y directivos que fueron participantes del estudio existe la capacidad de establecer interacción con las personas que los rodean, teniendo relación con la capacidad de autoconocimiento de los sentimientos y emociones, que puede estar experimentando la persona; no se encuentra totalmente establecida la capacidad, pero si en desarrollo, porque guarda relación con el comportamiento en el rendimiento laboral, determinando que se encuentra en equilibrio.

Ortega, M., (2017). Realizó una investigación titulada: ***Inteligencia emocional y síndrome de Burnout en supervisores de una fábrica de confecciones para la exportación ubicada en Chincha***. Universidad Ricardo Palma. El presente trabajo se ejecutó para optar el grado de magister en Comportamiento Organizacional y Recursos Humanos. Ejecutó una investigación descriptiva correlacional con un diseño no experimental de tipo transversal, la muestra que empleó fue de 45 personas que eran los supervisores de la empresa, se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento la escala TMMS-24 (Trait Meta-Mood Scale) y el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI). Dentro de los resultados se halló que las dimensiones comprensión y regulación de las emociones, de la inteligencia emocional, presentan relación negativa hacia la dimensión despersonalización que corresponde al síndrome de burnout. Y con la dimensión realización personal, la orientación es positiva. La inteligencia emocional en la muestra, se encuentra en el margen del promedio bajo y el promedio alto, no considerándose una fortaleza. Se concluyó que si aumenta la inteligencia emocional también aumenta la realización personal.

En la muestra de supervisores evaluados se puede precisar que la inteligencia emocional se establece en un término medio lo cual no favorece el desarrollo de la actitud laboral, debido a que la comunicación puede estar siendo negativa donde falte el autoconocimiento del reflejo de las emociones y de los sentimientos, puede estar afectando el bienestar emocional de la persona, es por ello que no es una fortaleza y

se necesita de una intervención psicológica para el entrenamiento de habilidades emocionales - sociales.

Huamaní, A., (2015). La investigación titula: ***Inteligencia emocional del docente en la enseñanza de matemática del III ciclo de educación primaria, Ica-2015***. Universidad San Ignacio de Loyola. El presente trabajo fue para optar el grado de magister en Ciencias de la Educación en la mención de Didáctica de la enseñanza de las Matemáticas en Educación Primaria. Realizó una investigación cualitativa con un método descriptivo, de estudio de caso. Su muestra fue el único docente de la enseñanza de matemática del tercer ciclo de educación primaria de una institución multigrado, utilizando la técnica de la entrevista, seguido de fichas de observación y un test de inteligencia emocional que se utilizaron con métodos teóricos para el diagnóstico. Los resultados indicaban que existían carencias en la capacidad emocional, concluyendo que no se encuentra desarrollado el proceso de enseñanza como habilidad emocional generando reacciones negativas de los estudiantes, creando ciertas barreras hacia el desarrollo de sus educandos.

En el estudio de caso se puede determinar que existe la necesidad de implementar y reforzar aptitudes, especialmente emocionales para el desarrollo óptimo de la educación hacia los educandos, resaltando la proactividad, dedicación, vocación, la orientación, la empatía, la autonomía, la observación, el análisis, entre otros elementos que conforman a un maestro, aun siendo el único docente en el área y nivel de escolaridad de la institución.

### **3.2. Bases Teóricas**

#### **3.2.1. Definición de la variable inteligencia emocional**

El término inteligencia emocional, según la Real Academia Española (2014) es una capacidad de percepción y en particular el control de los sentimientos, y la interpretación adecuada hacia los demás.

Esto quiere decir que la persona tiene el recurso de poder desarrollar con sus sentidos, a través del conocimiento y el entendimiento, sus

sentimientos, que se producen por los estados de ánimo, el resultado de este proceso se espera que sea positivo, así el reflejo y el entendimiento de los sentimientos hacia otros, será por una vía adecuada.

Wilcox (2015), menciona que la inteligencia emocional es una capacidad orientada a la comprensión del impacto en otras personas y en consecuencia el automanejo de emociones, simboliza casi el 90% que hace efecto que las personas sumen a su coeficiente intelectual y similitud en las habilidades técnicas.

Según esta definición se comprende que la inteligencia emocional es un proceso que se relaciona al efecto de entendimiento de emociones de otras personas, y también las propias emociones que transmite la persona. Asimismo, el manejo de emociones mediante la toma de decisiones que favorece el rendimiento académico o en el desarrollo labores.

### **3.2.2. Teorías de la inteligencia emocional**

#### **3.2.2.1. Modelo de Salovey y Mayer**

Mayer y Salovey (1990), estos autores realizaron un estudio científico sobre el concepto del término Inteligencia Emocional, ambos autores hicieron mención que este término es una habilidad de percepción, de autoconocimiento y conocimiento con las personas del exterior, donde la información emocional se plasma de manera apropiada, el uso de esa habilidad facilita el análisis de la comprensión de las emociones y la posibilidad de regular la emisión de emociones de la personas y de las demás personas. Luego en 1997 desarrollaron un modelo teórico que años más tarde Goldman, Turvey, Palfai y ambos autores en 1995 propusieron la primera herramienta de autoinforme de la inteligencia emocional. Desarrollaron cuatro áreas integrantes:

-La primera área es la percepción emocional, es una habilidad de percepción de las emociones asimismo y de otros estímulos.



-La segunda área es la asimilación emocional, es una habilidad que se genera en los procesos cognitivos, siendo viable las emociones y los sentimientos para la comunicación.

-La tercera área es la comprensión emocional, es una habilidad donde se entiende la combinación y significado emocional.

-La cuarta área es la regulación emocional, es la habilidad de modular los propios sentimientos del individuo y respetar los sentimientos de los demás, haciendo de este un crecimiento personal.

Mayer y Salovey también indicaron que para el desarrollo de esta capacidad es necesario un ambiente que se adecue a las exigencias de la exposición y expresión emocional, asimismo las capacidades de su modelo son vitales para el desarrollo personal y bienestar mental. El desarrollo de su estudio científico, en la actualidad se puede evaluar mediante el MSCEIT (sus siglas en inglés) que es la prueba de inteligencia emocional Mayer Salovey Caruso, siendo una versión actualizada y por ende mejorada, con las dimensiones que desarrollaron en su modelo.

#### **3.2.2.2. Modelo de Bar-On**

Bar-On (1980), enfatizó en la importancia de las expresiones emocionales que tienen como producto, la conducta emocional social e inteligente, con una finalidad eficaz, adaptable y exitosa. El trabajo de Bar-On tuvo influencia de los trabajos de: Darwin, cuando este desarrolló temas de supervivencia y adaptación, dentro de ello la relevancia de la expresión emocional. Asimismo, el desarrollo de la inteligencia social relacionado al desempeño humano, descrito por Thorndike; luego los estudios de Wechsler del comportamiento inteligente como impacto de los componentes no cognitivos; mencionando a Sífneos quien describió la limitación de la expresión emocional y falta de identificación, y Appelbaum quien desarrolló el concepto de la mentalidad psicológica saludable. Finalmente, Gardner

con el concepto de las inteligencias múltiples en las cuales las inteligencias interpersonales e intrapersonales se relacionan significativamente con la inteligencia emocional; todo ello mantiene contacto directo con el desarrollo de los antecedentes del modelo de Bar-On.

Para Bar-On la inteligencia emocional es como la persona se comprende a través del empleo de habilidades, libertad de expresar emociones y el accionar o interactuar emocional y socialmente, esto se relaciona con la comprensión y expresión de las personas que comprenden su alrededor, y como maneja las diversas situaciones que ameritan desafíos diarios.

Este modelo tiene como objeto el bienestar psicológico, se desarrolló en seis etapas:

- La primera etapa consistió en la identificación de la literatura profesional de la cual surgió la agrupación de habilidades, las diversas competencias, el proceder emocional y social que tienen impacto en el desarrollo y bienestar de los seres humanos.

- La segunda etapa definió la literatura profesional en grupos individuales.

- La tercera etapa fue el constructo empírico de un instrumento, basado inicialmente en mil ítems.

- La cuarta etapa basada en la unión de lo que se halló estadísticamente en el instrumento Bar-On EQ-i, relacionado a las consideraciones teóricas.

- La quinta etapa normalizó la versión final del instrumento en Norteamérica.

- La sexta etapa continuó en la indagación de datos, validaciones, normalizaciones del instrumento a nivel mundial. Bar-On, refirió que al pasar los años siguió puliendo su modelo y sus componentes factoriales, él consideró que su teoría tiene una base experimental.

Se habla de conductas emocionales a través del desarrollo y análisis del constructo psicométrico, a través de principales componentes que son el manejo de estrés, estado de ánimo general, adaptabilidad, intrapersonal e interpersonal. La inteligencia emocional según Bar-On es un modelo multifactorial donde combina el comportamiento y el rendimiento del ser humano, compuesta por el coeficiente emocional e intelectual.

### **3.2.3. Dimensiones de la variable inteligencia emocional**

Según Bar-On (1988), existen cinco componentes de la inteligencia emocional y social que son:

1. El componente intrapersonal, evalúa la comprensión emocional de sí mismo, es una habilidad del autoconocimiento de las emociones y sentimientos y la capacidad de poder diferenciarlos y reconocerlos; la asertividad es el poder de expresión de los pensamientos que emiten sentimientos, creencias y defender su postura constructivamente sin perjudicar a otros; la autoestima es una habilidad donde se respeta, acepta, comprende los aspectos negativos y positivos que la misma persona puede reflejar, así como el conocimiento de las limitaciones y posibilidades; la autorrealización como una habilidad en la cual se disfruta el desarrollo de la propia capacidad; y la independencia como una habilidad de auto seguridad en los pensamientos, y diversas acciones en la toma de decisiones.
2. El componente interpersonal, la empatía que es una habilidad de entender y apreciar los sentimientos que emiten las personas; las relaciones interpersonales pasan a ser una habilidad en la cual se establece y mantiene relaciones significativas con los demás; y la responsabilidad social que es una habilidad donde la persona demuestra que tiene la cualidad constructiva dentro de su grupo social.

3. El componente adaptabilidad, evalúa la solución de problemas que es una habilidad donde se identifica el problema y se trata de agregar posibles soluciones que sean efectivas; la prueba de la realidad es una habilidad que evalúa lo que existe y lo que se puede experimentar; y la flexibilidad es el hecho de poder adecuar en las diversas situaciones, los pensamientos y conductas.
4. El componente de manejo del estrés, evalúa la tolerancia al estrés la cual es una habilidad de enfrentamiento y soporte a las tensiones sin consecuencias desfavorables; y el control de los impulsos como una habilidad de resistencia y amortiguamiento en el actuar de las emociones.
5. El componente del estado de ánimo general, evalúa la felicidad como una habilidad de autosatisfacción y el poder expresar los propios sentimientos positivos con los demás; y el optimismo como una habilidad donde la adversidad es percibida de buena manera.

#### **3.2.4. La inteligencia emocional orientada al éxito de organizaciones**

En una investigación, según Gabel (2013), mencionó que la inteligencia emocional influye un 30% en el avance de los logros de funcionarios dentro de una organización, ya que se realizaron pruebas a diferentes empresas peruanas por interés de investigación de la Universidad del Pacífico para conocer el valor de este factor, hizo mención que ya no solo se requiere profesionales con bastantes especializaciones, sino que tengan habilidades que orienten a las metas que requiera la organización. Asimismo, mencionó que, si una organización sigue creciendo, son relevantes las emociones de la gestión y de los trabajadores.

Este alcance es de interés para el desarrollo e importancia de la inteligencia emocional en ejecutivos y diversos funcionarios, ya que estos tienen que ser líderes de sus propias actividades para conseguir el éxito, es de realce dejar huella en otras personas, ayudar en el avance

en conjunto, esto es parte de inteligencia emocional, el buen trato, identificar el talento de sus colaboradores para poder identificar su buen desarrollo dentro del área de la organización. Al igual en el sector salud existen organizaciones las cuales tienen representantes que tienen que aprender a ser líderes y desarrollar su capacidad emocional, en la práctica diaria ante su personal, porque están expuestos a diversas situaciones que requieren estar reconfortadas emocionalmente.

### **3.2.5. La inteligencia emocional en tiempos de pandemia**

En la conferencia “El manejo de las emociones en tiempos de COVID-19”, según Alvarado (2020) expone que es importante dar un valor emocional a las emociones con la posibilidad de tener el control y poder manejarlas, en este caso se relaciona la inteligencia emocional con el poder identificar lo que sucede alrededor del individuo y las posibles soluciones, al ejercer ciertas acciones que parten del placer y del amor. Es entendible que esta situación genere cierta incertidumbre que todos los humanos pueden experimentar, pero también existen factores que hacen que el aprendizaje sea reflejado la fortaleza y el coraje para seguir el desarrollo, es importante el autoconocimiento y que este lleve a la autoconfianza y seguridad.

Se considera que la el individuo debe cambiar su actitud, si la situación no se puede cambiar, empleando la perspectiva. La sociedad influye que prime el bienestar colectivo ante el individual, manteniendo una relación con otros individuos en base de las creencias para producir el cuidado de ese conjunto de individuos. Gestionar las emociones es responsabilidad del individuo para abordar de una forma adecuada la situación, recalca Alvarado que todos los procesos del pensamiento suceden después de una emoción. Es importante la gestión de emociones para reflejar reacciones positivas en esta situación, mejorar la actitud, considerando ver el otro lado de la situación.

A comienzos del estado de cuarentena en el Perú, hubo hechos como el miedo y la incertidumbre que fueron parte de las emociones, estas hicieron pensar a los individuos que tenían el control ante las compras masivas, considero que es un efecto de la supervivencia. También la disminución de la privacidad, los tiempos limitados, generando estrés y generando emociones que paralizaron a ciertas poblaciones.

El propio individuo debe crear una manera adecuada y habitual de conocer sus emociones en estos de pandemia, para que se vaya adaptando el organismo a nuevos comportamientos, que generan nuevas oportunidades poniendo en práctica diaria la inteligencia emocional, se puede emplear la práctica y adquisición de valores, la unión familiar, labores con herramientas tecnológicas, innovar en diversas situaciones que antes eran la monotonía, crear ciencia, entre otros, donde el individuo se sienta en su zona de confort para el bienestar físico y mental. Teniendo en cuenta que el cerebro humano es una maquina social que puede adaptarse a lo nuevo, pero con un proceso previo donde se puede experimentar diversas situaciones agradables o desagradables, pero el beneficio como resultado será el sentirse bien de la persona.

### **3.2.6. Un alcance a la neurobiología de las emociones**

En el libro “En busca de Espinoza”, según Damasio (2003), las emociones son actividades ejecutoras, a través de movimientos, muchas veces pueden ser vistas por los demás, ya que se originan por ciertas conductas y se percibe mediante las expresiones faciales, la voz. Algunos de los procesos de la emoción no son a simple vista, pero la tecnología ha avanzado tanto que se puede observar mediante ondas electrofisiológicas. Las emociones son el representar de las acciones del teatro del cuerpo, es decir es una combinación de movimientos, gestos, etc., ante otros individuos, son piezas relevantes para la regulación en el desarrollo del humano precediendo y componiendo a los sentimientos, para una base sólida mental. Para este autor primero son las emociones

y luego los sentimientos, relacionando la evolución, el desarrollo fue a base de emociones que componen reacciones básicas ante las diferentes situaciones, promoviendo la vivencia de un organismo.

Se puede mencionar a la homeostasis como una maquina encargada de la regulación de la vida, ante un daño físico o una enfermedad, entonces aquí se menciona las emociones y los sentimientos que son paralelos, Damasio lo compara con un árbol donde las ramas inferiores son: componentes encargados de mantener la química interna del metabolismo como el ritmo cardiaco, las secreciones endocrinas, la producción de enzimas, contracciones musculares, entre otros, relacionando a procesos metabólicos , asimismo se incluye los reflejos básicos que son una reacción a un estímulo como por ejemplo a un ruido, las taxias que hacen que el organismo se aleje o se acerque a alguna temperatura extrema de igual forma a la luz o la oscuridad; y el sistema inmune que es la primera defensa del organismo cuando se siente en peligro desde su interior o del exterior.

En las ramas del nivel medio, incluye las reacciones por los comportamientos, relacionado a la idea del placer de acuerdo a situaciones específicas, por ejemplo, si una persona se está quemando la mano, habrá una reacción, y la reacción será alejar la mano experimentando el dolor o castigo.

El cerebro reacciona ante las acciones que aquejan una problemática, pero también ante acciones correctas. Cuando existen acciones y señales químicas que facilitan el acercamiento a otros, con facilidades se habla de placer. El dolor y el placer son causantes de diversas situaciones en las cuales están incluidas las acciones, los comportamientos emotivos.

En el siguiente nivel menciona instintos y motivaciones como la curiosidad, el juego, la exploración, el sexo entre otros, primando la conciencia del individuo como deseos y apetito, donde el apetito se refiere al comportamiento de una situación definida y el apetito se refiere

a los sentimientos conscientes, de esta manera las reacciones emocionales y los sentimientos siguen relacionados.

Cerca de la cúspide es donde ya se encuentran las emociones que son como un altar de la regulación de la vida antes las situaciones humanas, sin dejar de lado los sentimientos.

Es así que la vida del individuo cambia de acuerdo al ambiente externa o internamente, estos cambios pueden alterar la vida del organismo, este detecta el cambio y ejecuta acciones para su propio bien.

Cada reacción tiene un proceso de regularización emocional único, manteniéndose en su margen se manera que si existiera una modificación el organismo vería la manera de regenerarse, así las emociones facilitan las relaciones sociales, algunas de estas reacciones son parte de la supervivencia y del bienestar. La neurobiología de las emociones es la comprensión del comportamiento humano, algunas emociones pueden ser suprimidas para aminorar consecuencias.

El cerebro humano es una máquina de aprendizaje que tiene la capacidad de reducir emociones negativas por ejemplos las de aquellas personas que suelen ser racistas en estos siglos, podría tener la influencia que el cerebro estuvo diseñado hace miles de años, pero no determinar que en la actualidad aquella acción no daría pase a la evolución del individuo. Existen organismos dentro del cuerpo humano que tienen esencia del procesamiento de la emoción como el paramecio incluso siendo este un organismo sin cerebro. Todos los seres humanos poseen emociones, poseen diversos procesos, la naturaleza se ha encargado de proporcionar a los organismos por sí solos la acción de regulación sin necesidad de pensar o preguntar a otros, con la mención del paramecio.

Damasio menciona las emociones de fondo, como si fuesen la detección del entusiasmo o energía de alguien que recién se ha conocido, podría decirse que es como una capacidad de percepción del individuo con el



que interacciona en el lugar y tiempo determinado, evaluando los movimientos del cuerpo, este tipo de emociones se pueden distinguir por el talante cuando la emoción ha permanecido por varias horas, es el resultado de las interacciones y procesos previos.

Asimismo, las emociones primarias son visibles e identificables en diferentes especies, son propiamente las emociones que se conocen al mencionar esta palabra, como por ejemplo la ira, la tristeza, otros. Y las emociones sociales pasan a ser elementos de la combinación de emociones primarias con diversas acciones reguladoras, esto quiere decir que son la empatía, la vergüenza, el orgullo, la envidia, otros, se desarrollan en las relaciones humanas pudiendo ser el estímulo visible o no visible frente a los individuos.

Definiendo que las emociones son respuestas químicas y neuronales que conforman distintos modelos, siendo producidas por el cerebro ante un estímulo que genera una respuesta, el cerebro está estructurado para responder a diferentes acciones por experiencias que han sido como componentes, como resultado habrá un cambio inmediato, una respuesta para el bienestar del organismo.

Existen lugares del cerebro que desarrollan las emociones como son en el lóbulo temporal específicamente la amígdala, también la corteza prefrontal ventromediana perteneciente al lóbulo frontal, y en el área motriz y cingulada refiriéndose a la corteza prefrontal, no son los únicos lugares, pero si los más relevantes hasta el momento, existiendo patrones electroquímicos que responden a los estímulos, asimismo existen diferentes zonas del cerebro donde conjugan las emociones. Es importante que el proceso de las emociones reúne los pensamientos y los sentimientos.

Precisando que las emociones responden a circunstancias adecuadas o amenazadoras, ya que la naturaleza del cerebro ya está diseñada y es cuestión de adaptarla con el conocimiento y el aprendizaje propio de la evolución humana.

### 3.3. Marco conceptual

- **Inteligencia**, es un conjunto de características y de condiciones que hacen apto a una persona idónea con la facultad de poder analizar, aprender y resolver determinadas situaciones, asociado a la capacidad cognitiva, la inteligencia es desarrollada desde el inicio de la vida del ser humano podría relacionarse a cierta estimulación sensorial, para un mejor despertar intelectual, cada estadio del ser humano es importante y siempre debería estar es estimulación.
- **Coficiente emocional**, es una medida de razonamiento del individuo relacionado a sus emociones y sentimientos que son emitidos mediante funciones ejecutoras a nivel del pensamiento y procesos cerebrales, producto de un estímulo interno o que se haya generado en el exterior, se desarrolla a lo largo de la vida del hombre.
- **Emociones**, son procesos, parte de pensamientos, son reacciones que emite el individuo pueden ser de corto plazo, existen diferentes emociones que pueden ser producidas de acuerdo a la situación o afectación que este presentando la persona. Las emociones están relacionadas con la psicología, ya que son partes de conductas y comportamientos, pueden ser observadas y analizadas, es necesario conocer las emociones propias del individuo ya que el autoconocimiento es fundamental para relacionarse socialmente de manera adecuada.
- **Sentimientos**, es un proceso, un estado emocional, es decir producto de las emociones son los sentimientos, que pueden ser de largo plazo, de acuerdo a la situación donde esté involucrado el individuo, también se puede mencionar que el sentimiento es el sentir de la persona, por ejemplo cómo se siente la persona después de una discusión, es importante también reconocer los sentimientos, puede afectar no solo a la salud mental, también se puede volver una afectación somática, es por ello que el autoconocimiento y ajuste mental, del pensamiento, sea practica del día a día.
- **Competencias**, en esta situación se relacionará a las emociones, entonces las competencias emocionales es una capacidad

relacionada a la inteligencia emocional, es la acción de poder reflejar las emociones propias del individuo, esto es previo al autoconocimiento, también es un proceso, pero con resultados óptimos, efectivos, parte de una regularización de las emociones ante una situación determinante del individuo, pudiendo tener éxito en las relaciones humanas.

- **Habilidades**, es la capacidad de ejecutar una acción en concreto, siendo producto del aprendizaje de diferentes experiencias que haya percibido el individuo, permitiendo desarrollarse en distintas situaciones de manera efectiva, pudiendo calificar al individuo como apto para el desempeño que se lo requiera de acuerdo al acontecimiento.

## IV. METODOLOGÍA

La presente investigación responde al enfoque cuantitativo; El método aplicado es hipotético – deductivo, según Rodríguez y Pérez (2017), quienes indican que las hipótesis en la investigación son el inicio para crear nuevos juicios de razonamiento; con estas hipótesis se obtendrá conclusiones, se infieren en pronósticos que pasan por una verificación empírica y verificando si existe una relación con los acontecimientos del problema planteado, comprobando si existe la verdad de la hipótesis o tal vez no existe, aun si existiera pronósticos contradictorios, las conclusiones que se obtienen son relevantes, demostrando la falta de estabilidad del estudio de las hipótesis de inicio y así sería necesario volver a reformulación, este método es para la constitución del nuevos saberes, del conocimiento.

### 4.1. Tipo y nivel de la investigación.

Según Behar (2008) la investigación es de tipo básica por que se caracteriza por tener un procedimiento sistemático, con un análisis que pasa por diferentes niveles de conocimiento pudiendo ser de carácter inductivo o deductivo, y también se caracteriza por realizar innovadoras teorías o crear algún cambio en las teorías existentes, desarrollando nuevos conocimientos, empleando el muestreo, esta investigación tiene un objetivo científico es relevante en la nueva información a poseer, incentivando a nuevas investigaciones con resultados o conclusiones hipotéticas, se guía de la teoría basada en principios o leyes.

La presente investigación que se realizará es de tipo: Básica, es decir busca el conocimiento de la situación real, en este caso del sector salud, para contribuir en nuevos saberes de la sociedad, pudiendo dar iniciación de investigación en el personal de salud de la localidad.

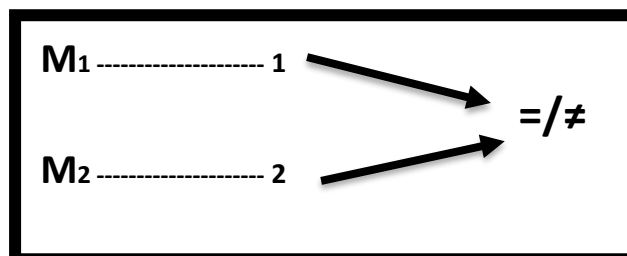
Pertenece a un nivel descriptivo, según Hernández, Fernández, y Baptista (2010), consta de puntualizar lo relevante como características, rasgos, en este caso de grupos y personas, que son parte de un estudio y poder describir a causa de una investigación, medir.

## 4.2. Diseño de Investigación

La presente investigación es un diseño: Descriptivo – comparativo, es decir recolecta información en dos muestras específicas siendo estas personal de salud de dos instituciones una perteneciente al sector privada y otra del sector público, donde se observa y se evalúa una variable, con el fin de caracterizar y comparar la información, durante un tiempo y espacio similar.

Según Vara (2012), el diseño descriptivo comparativo, indica que recoge información pudiendo ser limitada con relación a grupos extensos, con interés en el factor que determina al grupo de sujetos así el estudio comparativo, como lo dice la misma palabra, busca evaluar las características (de acuerdo a la variable) de dos a más grupos, orientado a sus semejanzas o tal vez diferencias.

Esta investigación corresponde al diseño descriptivo comparativo, sintetizándolo a continuación:



### Donde:

M<sub>1</sub>: Muestra conformada por el personal de salud del CLAS C.S.

Metropolitano de la Microred Metropolitana de la Red Salud Tacna.

M<sub>2</sub>: Muestra conformada por el personal de salud de la Clínica Promedic – entidad privada de salud.

V<sub>1</sub>: Variable de inteligencia emocional en el personal de salud del CLAS C.S. Metropolitano de la Microred Metropolitana de la Red Salud Tacna.

V<sub>2</sub>: Variable de inteligencia emocional en el personal de salud de la Clínica Promedic – entidad privada de salud.

=, ≠ Posibilidad de encontrar semejanzas o diferencias.

### **4.3. Población – Muestra**

#### **4.3.1. Población.**

Según Arias (2012), refiere que la población está limitada por la investigación de acuerdo al problema y los objetivos que fueron plasmados al inicio, siendo un conjunto de individuos que presentan ciertas similitudes, siendo así viable la aplicación del estudio para una extensiva conclusión, pudiendo desarrollar los resultados con conocimiento científico.

La población de estudio estará compuesta por personal de salud del CLAS Centro de Salud Metropolitano de la Microred Metropolitana de la Red Salud Tacna, existiendo un total de 54 personas, que comprende el personal de salud entre diferentes técnicos y profesionales de diversas áreas y servicios.

La Clínica Promedic que es una entidad privada de salud, con un total de 60 personas, que comprenden el personal de salud de diferentes servicios y áreas.

#### **4.3.2. Muestra**

Según Arias (2012), refiere que la muestra es una representación con un límite, derivado de la población, se caracteriza por la accesibilidad, el tamaño y similitud de los individuos que conforman el conjunto de los participantes del estudio; para ello se aplica una selección del tipo de muestreo.

Para el presente estudio la muestra será un total de 60 participantes, 30 participantes del CLAS C.S. Metropolitano y 30 participantes de la Clínica Promedic.

#### **4.3.3. Muestreo**

El muestreo será No probabilístico – por conveniencia, según Arias (2012), es un procedimiento en que los individuos al ser elementos de estudio son seleccionados por criterios previamente establecidos.

ya que por la problemática de salud a nivel mundial, el acceso al sector salud es restringido en la localidad y se optará por la facilidad de acceso en estas instituciones de salud, una perteneciente al sector público y otra del sector privado, los participantes de ambas instituciones serán grupos reducidos y su participación será de acuerdo a la disponibilidad de horarios, por ser población de interés para el estudio, teniendo en cuenta que en ambas muestras el personal corresponde a técnicos y profesionales de diversas especialidades y diferentes servicios o áreas, que actualmente se encuentran en actividad laboral, para obtener una fructífera intervención.

#### Criterios de inclusión

Personal de salud de diferentes especialidades, áreas y/o servicios.

Personal de salud de ambos sexos.

Personal de salud que actualmente se encuentre en actividad de su servicio.

Personal de salud con disponibilidad y voluntad propia de participación.

#### Criterios de exclusión

Personal de salud que no desee participar en la investigación.

### **4.4. Hipótesis general y específicas**

#### **4.4.1. Hipótesis general**

Existe diferencia de la inteligencia emocional del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.

#### **4.4.2. Hipótesis Específicas**

##### **H.E.1:**

Existe diferencia en la dimensión capacidad emocional intrapersonal, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.

**H.E.2:**

Existe diferencia en la dimensión capacidad emocional interpersonal, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.

**H.E.3:**

Existe diferencia en la dimensión capacidad emocional adaptabilidad, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.

**H.E.4:**

Existe diferencia en la dimensión capacidad emocional manejo de tensión, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.

**H.E.5:**

Existe diferencia en la dimensión capacidad emocional ánimo general, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.

**4.5. Identificación de variables**

**Variable:** Inteligencia emocional

Según Goleman (1996), refiere que la inteligencia emocional es la manera del individuo al relacionarse con las personas que lo rodean, es una forma de dirigir de manera positiva los sentimientos, en conjunto con las habilidades como la motivación, el control de impulsos, la agilidad mental, entre otros.



#### 4.6. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Inteligencia emocional	Según el modelo de Reuven Bar-On, la inteligencia emocional-social es un grupo de capacidades y comportamientos emocionales y sociales interactuados que determinan la aptitud de expresión y comprensión	El cuestionario está compuesto por un total de 133 ítems, estando dividido en cinco dimensiones, la dimensión 1 que es la capacidad emocional intrapersonal tiene 40 ítems, la dimensión 2 que es la capacidad emocional interpersonal tiene	<b>D.1:</b>  Capacidad Emocional Intrapersonal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprensión de sí mismo</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Autoestima</li> <li>- Autorrealización</li> <li>- Independencia</li> </ul>	Ordinal
			<b>D.2:</b>  Capacidad emocional Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relaciones Interpersonales</li> <li>- Responsabilidad Social</li> <li>- Empatía</li> </ul>	
			<b>D.3:</b>  Capacidad emocional Adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solución de problemas</li> <li>- Prueba de la realidad</li> <li>- Flexibilidad</li> </ul>	

	adecuada hacia otras personas y a la misma persona, asimismo determina como es la relación con ellos, y como se hace frente a las demandas y desafíos diarios.	29 ítems, la dimensión capacidad emocional adaptabilidad tiene	3	<b>D.4:</b>  Capacidad emocional Manejo del Estrés	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tolerancia a la tensión</li> <li>- Control de impulsos</li> </ul>	
		26 ítems, la dimensión capacidad emocional manejo del estrés tiene 18 ítems, y la dimensión capacidad emocional estado de ánimo tiene 17 ítems.	4	5	<b>D.5:</b>  Capacidad emocional Estado de Ánimo General	

## **4.7. Recolección de datos**

### **4.7.1. Técnica**

El término encuesta según la Real Academia Española (2001), son preguntas agrupadas y organizadas, orientadas a una muestra relativa de una población, con el objetivo de tener información acerca de un acontecimiento.

La encuesta, esta técnica es muy utilizada porque permite que la investigación sea rápida y eficiente. En el ámbito de la salud, existen varios estudios que han empleado esta técnica. Al ser esta investigación parte del sector salud también se podrá recoger y analizar información, por el interés de tener una muestra representativa del sector al que pertenecen los participantes se recogerá los datos a través de un cuestionario de modo estandarizado, y posteriormente dar explicación de características propias del estudio.

### **4.7.2. Instrumento.**

Este cuestionario es útil para evaluar la inteligencia emocional: Este instrumento será estimado empleando un cuestionario de 133 ítems constituidos de acuerdo a las dimensiones establecidas: Intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo general.

El cuestionario, será un instrumento que se aplicará en esta investigación, conformado por una estructura determinada para obtener la información que se requiere de la muestra de participantes y lograr los objetivos planteados.

Siendo este un instrumento con adaptación peruana, se anexa la ficha técnica de lo mencionado:

## Ficha técnica del instrumento

Nombre del instrumento:	Evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE)
Autor original:	Reuven Bar-On
Autora de la adaptación peruana:	Ugarriza, N. (2001).
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual o colectiva. Tipo cuadernillo.
Duración:	Sin límite de tiempo. Aproximadamente de 30 a 40 minutos.
Muestra:	1,996 representantes de la población adulta de Lima Metropolitana
Dimensiones:	<ul style="list-style-type: none"><li>- Intrapersonal (40 ítems)</li><li>- Interpersonal (29 ítems)</li><li>- Adaptabilidad (26 ítems)</li><li>- Manejo del estrés (18 ítems)</li><li>- Estado de ánimo general (17 ítems)</li></ul>
Escala valorativa:	<ul style="list-style-type: none"><li>- Rara vez o nunca (1 punto)</li><li>- Pocas veces (2 puntos)</li><li>- A veces (3 puntos)</li><li>- Muchas veces (4 puntos)</li><li>- Con mucha frecuencia o siempre (5 puntos)</li></ul>

#### **4.7.3. Validez y confiabilidad del instrumento.**

El instrumento mencionado anteriormente que se manejará en esta investigación, a la realidad peruana ya se encuentra validado y confiabilizado, y no es necesario ser sometido a estos procesos. El presente instrumento de investigación, fue el elaborado por Ugarriza, N. (2001).

## V. RESULTADOS

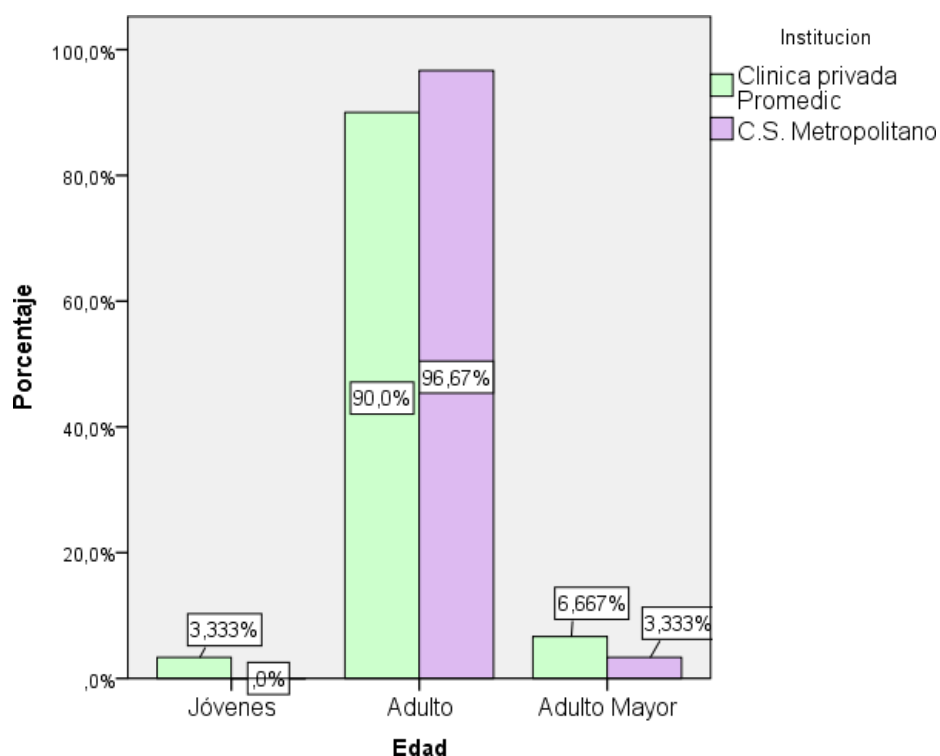
### 5.1. Presentación de Resultados

**Tabla N°01: Resultados de la edad del personal de salud de las instituciones públicas y privadas, 2020.**

Institución	Rangos	Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Clínica Privada Promedic	[18 - 29]	Jóvenes	1	3.33%
	[30 - 59]	Adultos	27	90%
	[60 +]	Adulto mayor	2	6.67%
		<b>Total</b>	30	100%
CS Metropolitano	[18 - 29]	Jóvenes	0	0%
	[30 - 59]	Adultos	29	96.67%
	[60 +]	Adulto mayor	1	3.33%
		<b>Total</b>	30	100%

Fuente: Data de resultados

**Figura N°01: Resultados de la edad del personal de salud de las instituciones públicas y privadas, 2020.**



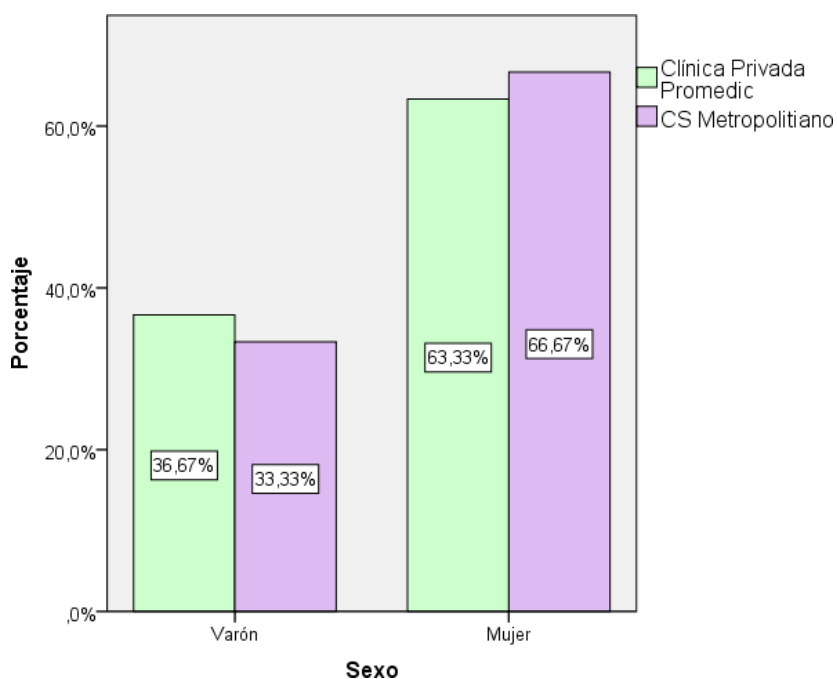
Fuente: Elaboración propia

**Tabla N°02: Resultados según el sexo del personal de salud de las instituciones públicas y privadas, 2020.**

Institución	Frecuencia Porcentaje		
		Varón	
Clínica Privada Promedic	Varón	11	36.67%
	Mujer	19	63.33%
	Total	30	100%
C.S. Metropolitano	Varón	10	33.33%
	Mujer	20	66.67%
	Total	30	100%

Fuente: Data de resultados

**Figura N°02: Resultados según el sexo del personal de salud de las instituciones públicas y privadas, 2020.**



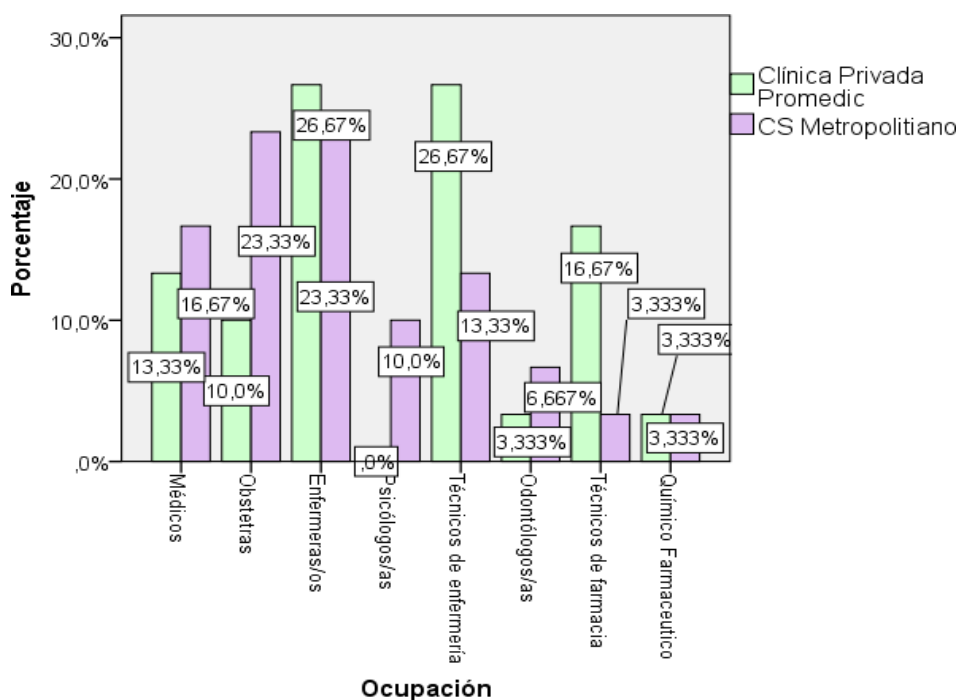
Fuente: Elaboración propia

**Tabla N°03: Resultados según la ocupación del personal de salud de las instituciones públicas y privadas, 2020.**

Institución	Ocupación	Frecuencia	Porcentaje
Clínica Privada Promedic	Médicos	4	13.3%
	Obstetras	3	10%
	Enfermeras/os	8	26.7%
	Técnicos de enfermería	8	26.7%
	Odontólogos/as	1	3.3%
	Técnicos de farmacia	5	16.7%
	Químico Farmacéutico	1	3.3%
	<b>Total</b>		30
C.S. Metropolitano	Médicos	5	16.7%
	Obstetras	7	23.3%
	Enfermeras/os	7	23.3%
	Psicólogos/as	3	10%
	Técnicos de enfermería	4	13.3%
	Odontólogos/as	2	6.7%
	Técnicos de farmacia	1	3.3%
	Químico Farmacéutico	1	3.3%
<b>Total</b>		30	100%

Fuente: Data de resultados

**Figura N°03: Resultados según la ocupación del personal de salud de las instituciones públicas y privadas, 2020.**



Fuente: Elaboración propia

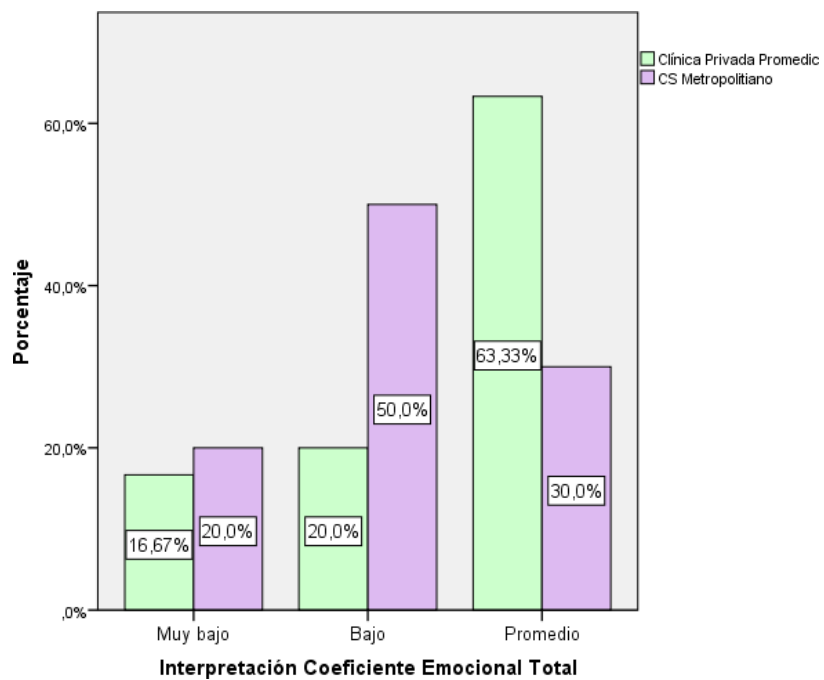


**Tabla N°04: Resultado de la variable inteligencia emocional del personal de salud de las instituciones públicas y privadas, 2020.**

<b>Institución</b>	<b>Rangos</b>	<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Clínica Privada Promedic</b>	<b>[0 - 79]</b>	<b>Muy bajo</b>	5	16.67%
	<b>[80 - 90]</b>	<b>Bajo</b>	6	20%
	<b>[91 - 109]</b>	<b>Promedio</b>	19	63.33%
	<b>[110 - 120]</b>	<b>Alto</b>	0	0%
	<b>[121 a +]</b>	<b>Muy alto</b>	0	0%
		<b>Total</b>		30
	<b>Media</b>		83.63	
	<b>Error estándar de la media</b>		1.643	
	<b>Desviación estándar</b>		9.000	
	<b>Mínimo</b>		67	
	<b>Máximo</b>		100	
<b>C.S. Metropolitano</b>	<b>[0 - 79]</b>	<b>Muy bajo</b>	6	20%
	<b>[80 - 90]</b>	<b>Bajo</b>	15	50%
	<b>[91 - 109]</b>	<b>Promedio</b>	9	30%
	<b>[110 - 120]</b>	<b>Alto</b>	0	0%
	<b>[121 a +]</b>	<b>Muy alto</b>	0	0%
		<b>Total</b>		30
	<b>Media</b>		83.13	
	<b>Error estándar de la media</b>		1.233	
	<b>Desviación estándar</b>		6.756	
	<b>Mínimo</b>		70	
	<b>Máximo</b>		100	

Fuente: Data de resultados

**Figura N°04: Resultado de la variable inteligencia emocional del personal de salud de las instituciones públicas y privadas, 2020.**



Fuente: Elaboración propia

**Tabla N°05: Resultado de la dimensión capacidad emocional intrapersonal del personal de salud de las instituciones públicas y privadas, 2020.**

<b>Institución</b>	<b>Rangos</b>	<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Clínica Privada Promedic</b>	<b>[0 - 79]</b>	<b>Muy bajo</b>	24	80%
	<b>[80 - 90]</b>	<b>Bajo</b>	3	10%
	<b>[91 - 109]</b>	<b>Promedio</b>	3	10%
	<b>[110 - 120]</b>	<b>Alto</b>	0	0%
	<b>[121 a +]</b>	<b>Muy alto</b>	0	0%
	<b>Total</b>		30	100%

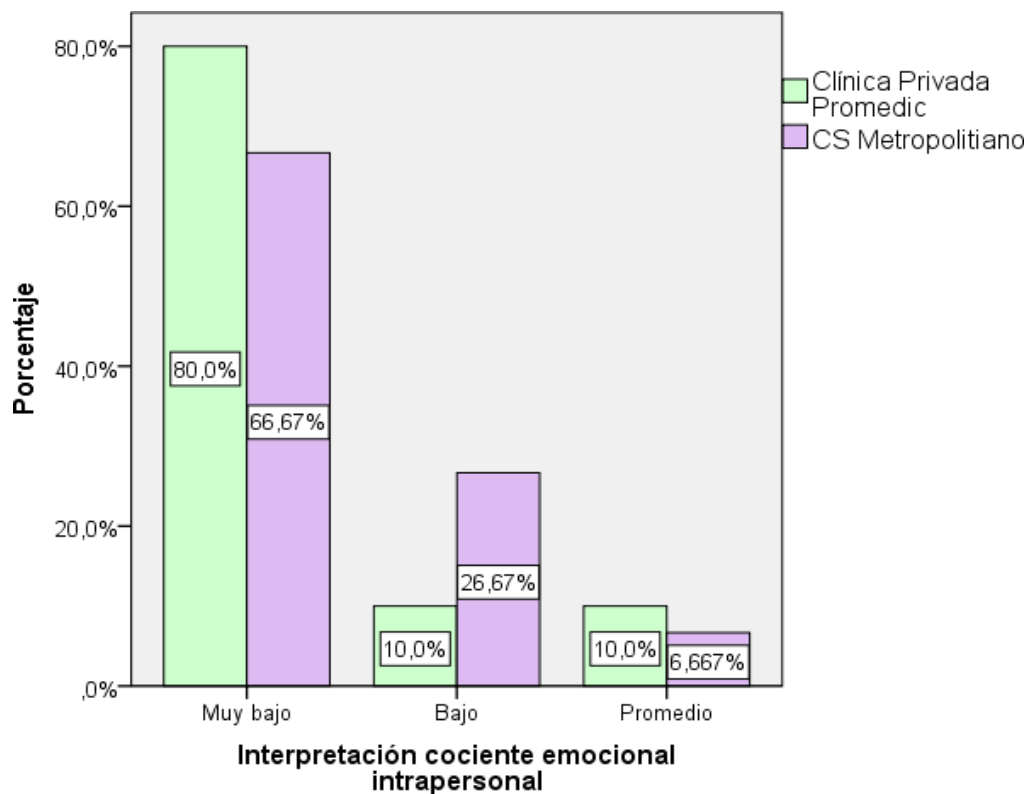
**Media** 74.63  
**Error estándar de la media** 1.87  
**Desviación estándar** 10.244  
**Mínimo** 61  
**Máximo** 104

<b>C.S. Metropolitano</b>	<b>[0 - 79]</b>	<b>Muy bajo</b>	20	66.67%
	<b>[80 - 90]</b>	<b>Bajo</b>	8	26.67%
	<b>[91 - 109]</b>	<b>Promedio</b>	2	6.66%
	<b>[110 - 120]</b>	<b>Alto</b>	0	0%
	<b>[121 a +]</b>	<b>Muy alto</b>	0	0%
	<b>Total</b>		30	100%

**Media** 77.3  
**Error estándar de la media** 1.478  
**Desviación estándar** 8.095  
**Mínimo** 56  
**Máximo** 92

Fuente: Data de resultados

**Figura N°05: Resultado de la dimensión capacidad emocional intrapersonal del personal de salud de las instituciones públicas y privadas, 2020.**



Fuente: Elaboración propia

**Tabla N°06: Resultado de la dimensión capacidad emocional interpersonal del personal de salud de las instituciones públicas y privadas, 2020.**

<b>Institución</b>	<b>Rangos</b>	<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Clínica Privada Promedic</b>	<b>[0 - 79]</b>	<b>Muy bajo</b>	4	13.33%
	<b>[80 - 90]</b>	<b>Bajo</b>	8	26.67%
	<b>[91 - 109]</b>	<b>Promedio</b>	12	40%
	<b>[110 - 120]</b>	<b>Alto</b>	4	13.33%
	<b>[121 a +]</b>	<b>Muy alto</b>	2	6.67%
<b>Total</b>			<b>30</b>	<b>100%</b>

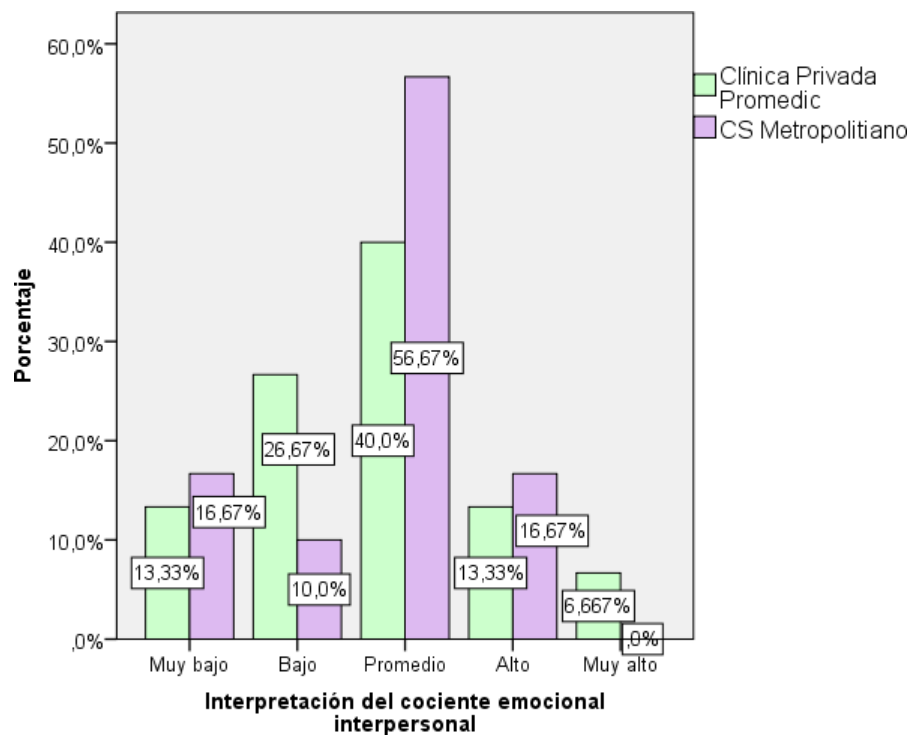
**Media** 97.53  
**Error estándar de la media** 3.368  
**Desviación estándar** 18.448  
**Mínimo** 75  
**Máximo** 161

<b>C.S. Metropolitano</b>	<b>[0 - 79]</b>	<b>Muy bajo</b>	5	16.67%
	<b>[80 - 90]</b>	<b>Bajo</b>	3	10%
	<b>[91 - 109]</b>	<b>Promedio</b>	17	56.67%
	<b>[110 - 120]</b>	<b>Alto</b>	5	16.67%
	<b>[121 a +]</b>	<b>Muy alto</b>	0	0%
<b>Total</b>			<b>30</b>	<b>100%</b>

**Media** 96.50  
**Error estándar de la media** 2.521  
**Desviación estándar** 13.806  
**Mínimo** 56  
**Máximo** 118

Fuente: Data de resultados

**Figura N°06: Resultado de la dimensión capacidad emocional interpersonal del personal de salud de las instituciones públicas y privadas, 2020.**



Fuente: Elaboración propia

**Tabla N°07: Resultado de la dimensión capacidad emocional adaptabilidad del personal de salud de las instituciones públicas y privadas, 2020.**

<b>Institución</b>	<b>Rangos</b>	<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Clínica Privada Promedic</b>	<b>[0 - 79]</b>	<b>Muy bajo</b>	9	30%
	<b>[80 - 90]</b>	<b>Bajo</b>	11	36.67%
	<b>[91 - 109]</b>	<b>Promedio</b>	10	33.33%
	<b>[110 - 120]</b>	<b>Alto</b>	0	0%
	<b>[121 a +]</b>	<b>Muy alto</b>	0	0%
		<b>Total</b>	30	100%

**Media** 86.17

**Error estándar de la media** 2.212

**Desviación estándar** 12.115

**Mínimo** 68

**Máximo** 107

<b>C.S. Metropolitano</b>	<b>[0 - 79]</b>	<b>Muy bajo</b>	6	20%
	<b>[80 - 90]</b>	<b>Bajo</b>	10	33.33%
	<b>[91 - 109]</b>	<b>Promedio</b>	14	46.67%
	<b>[110 - 120]</b>	<b>Alto</b>	0	0%
	<b>[121 a +]</b>	<b>Muy alto</b>	0	0%
		<b>Total</b>	30	100%

**Media** 86.83

**Error estándar de la media** 1.781

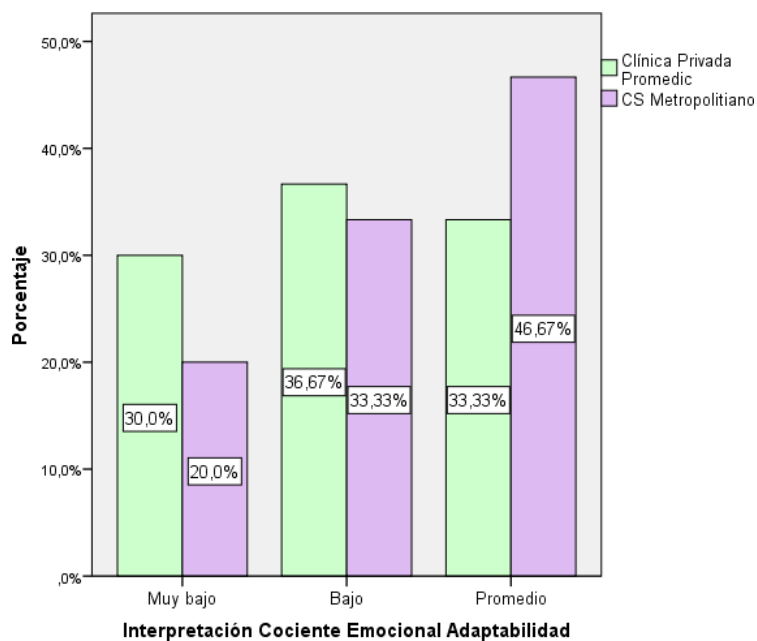
**Desviación estándar** 9.752

**Mínimo** 60

**Máximo** 103

Fuente: Data de resultados

**Figura N°07: Resultado de la dimensión capacidad emocional adaptabilidad del personal de salud de las instituciones públicas y privadas, 2020.**



Fuente: Elaboración propia

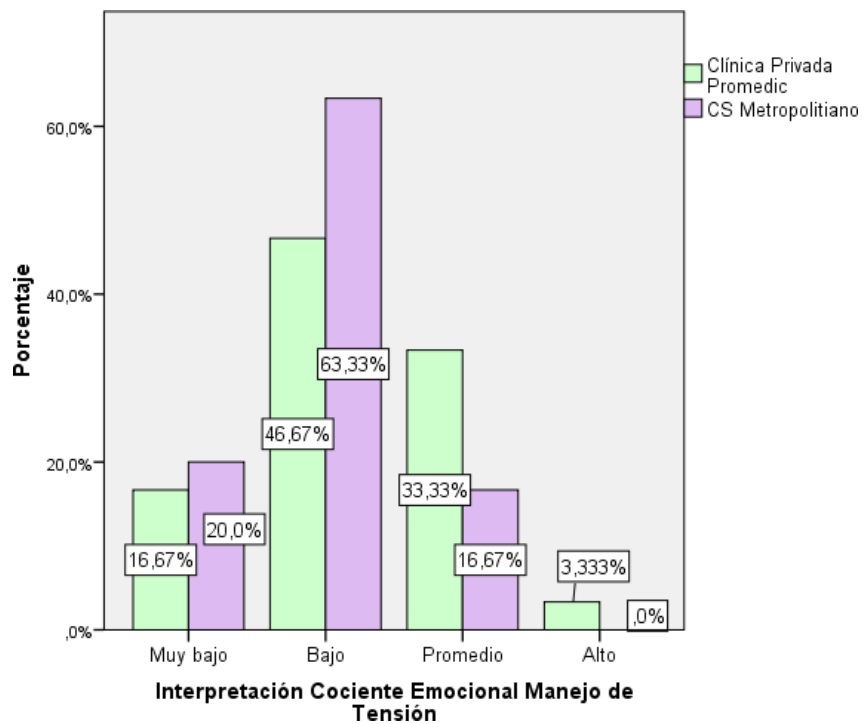


**Tabla N°08: Resultado de la dimensión capacidad emocional manejo de tensión del personal de salud de las instituciones públicas y privadas, 2020.**

<b>Institución</b>	<b>Rangos</b>	<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Clínica Privada Promedic</b>	<b>[0 - 79]</b>	<b>Muy bajo</b>	5	16.67%
	<b>[80 - 90]</b>	<b>Bajo</b>	14	46.67%
	<b>[91 - 109]</b>	<b>Promedio</b>	10	33.33%
	<b>[110 - 120]</b>	<b>Alto</b>	1	3.33%
	<b>[121 a +]</b>	<b>Muy alto</b>	0	0%
	<b>Total</b>		30	100%
	<b>Media</b>		87.53	
	<b>Error estándar de la media</b>		1.025	
	<b>Desviación estándar</b>		5.612	
	<b>Mínimo</b>		76	
	<b>Máximo</b>		95	
<b>C.S. Metropolitano</b>	<b>[0 - 79]</b>	<b>Muy bajo</b>	6	20%
	<b>[80 - 90]</b>	<b>Bajo</b>	19	63.33%
	<b>[91 - 109]</b>	<b>Promedio</b>	5	16.67%
	<b>[110 - 120]</b>	<b>Alto</b>	0	0%
	<b>[121 a +]</b>	<b>Muy alto</b>	0	0%
	<b>Total</b>		30	100%
	<b>Media</b>		86.27	
	<b>Error estándar de la media</b>		1.394	
	<b>Desviación estándar</b>		7.634	
	<b>Mínimo</b>		74	
	<b>Máximo</b>		105	

Fuente: Data de resultados

**Figura N° 08: Resultado de la dimensión capacidad emocional manejo de tensión del personal de salud de las instituciones públicas y privadas, 2020.**



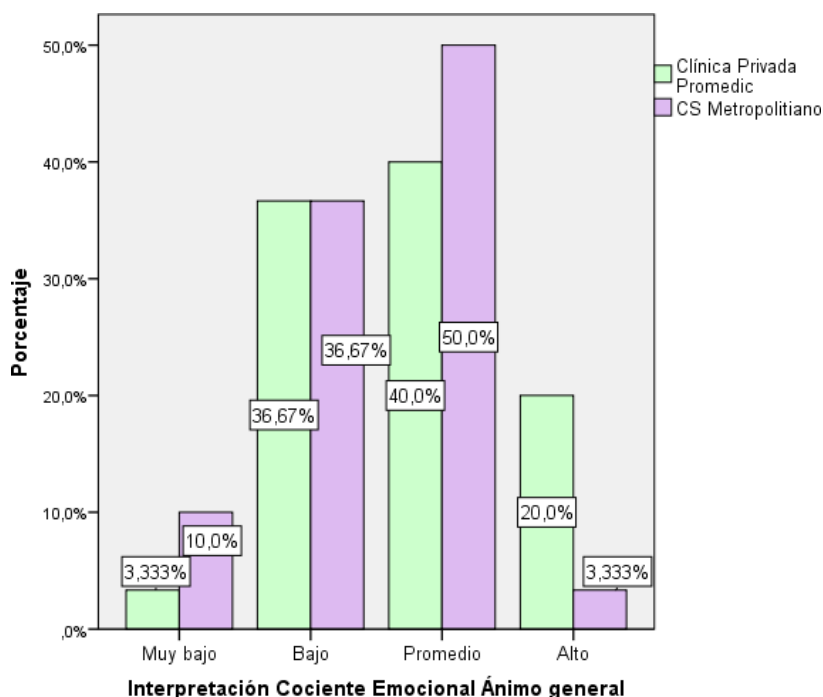
Fuente: Elaboración propia

**Tabla N°09: Resultado de la dimensión capacidad emocional ánimo general del personal de salud de las instituciones públicas y privadas, 2020.**

<b>Institución</b>	<b>Rangos</b>	<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Clínica Privada Promedic</b>	<b>[0 - 79]</b>	<b>Muy bajo</b>	1	3.33%
	<b>[80 - 90]</b>	<b>Bajo</b>	11	36.67%
	<b>[91 - 109]</b>	<b>Promedio</b>	12	40%
	<b>[110 - 120]</b>	<b>Alto</b>	6	20%
	<b>[121 a +]</b>	<b>Muy alto</b>	0	0%
		<b>Total</b>		30
	<b>Media</b>		98.03	
	<b>Error estándar de la media</b>		2.233	
	<b>Desviación estándar</b>		12.232	
	<b>Mínimo</b>		69	
	<b>Máximo</b>		116	
<b>C.S. Metropolitano</b>	<b>[0 - 79]</b>	<b>Muy bajo</b>	3	10%
	<b>[80 - 90]</b>	<b>Bajo</b>	11	36.67%
	<b>[91 - 109]</b>	<b>Promedio</b>	15	50%
	<b>[110 - 120]</b>	<b>Alto</b>	1	3.33%
	<b>[121 a +]</b>	<b>Muy alto</b>	0	0%
		<b>Total</b>		30
	<b>Media</b>		90.90	
	<b>Error estándar de la media</b>		2.11	
	<b>Desviación estándar</b>		11.556	
	<b>Mínimo</b>		64	
	<b>Máximo</b>		112	

Fuente: Data de resultados

**Figura N°09: Resultado de la dimensión capacidad emocional ánimo general del personal de salud de las instituciones públicas y privadas, 2020.**



Fuente: Elaboración propia

## 5.2. Interpretación de los Resultados

Seguidamente se describe la obtención de resultados posterior a la aplicación del instrumento para la recolección de datos, expresivamente en la estadística descriptiva:

1. En la tabla N°01 y figura N°01, los resultados del estudio de acuerdo a la edad y personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020. En la **muestra 1** (clínica privada Promedic-institución privada) se obtuvo como resultados que 27 participantes (90%) son adultos, 2 participantes (6.67%) son jóvenes y 1 participante (3.33%) es adulto mayor. En cuanto a la **muestra 2** (C.S. Metropolitano-institución pública), se obtiene que 29 participantes (96.7%) son adultos, 1 participante (3.33%) es adulto mayor y ningún participante (0%) es joven.

2. En la tabla N°02 y figura N°02, se presenta los resultados de la investigación según el sexo del personal de salud de las instituciones públicas y privadas, 2020. En la **muestra 1** (clínica privada Promedic-institución privada) se obtuvo como resultados que 19 participantes (63.33%) son mujeres, 11 participantes (36.67%) son varones. En cuanto a la **muestra 2** (C.S. Metropolitano-institución pública), se obtiene que 20 participantes (66.67%) son mujeres, 10 participantes (33.33%) son varones.

3. En la tabla N°03 y figura N°03, se presenta los resultados obtenidos del estudio según las ocupaciones del personal de salud de las instituciones públicas y privadas. En la **muestra 1** (clínica privada Promedic-institución privada) se obtuvo como resultados que 8 participantes (26.7%) son enfermeros/as, 8 participantes (26.7%) son técnicos de enfermería, 5 participantes (16.7%) son técnicos de farmacia, 4 participantes (13.3%) son médicos, 3 participantes (10%) son obstetras, 1 participante (3.3%) es odontólogo/a y 1 participante (3.3%) es químico farmacéutico. En cuanto a la **muestra 2** (C.S. Metropolitano-institución pública), se tiene que 7 participantes (23.3%) son obstetras, 7 participantes (23.3%) son enfermeros/as, 5 participantes (16.7%) son médicos, 4 participantes (13.3%) son técnicos de enfermería, 3 participantes (10%) son psicólogos/as, 2 participantes (6.7%) son odontólogos/as, 1 participante (3.3%) es técnico de farmacia y 1 participante (3.3%) es químico farmacéutico.

4. En la tabla N°04 y figura N°04, se presenta los resultados obtenidos del inventario de inteligencia emocional de Baron Ice, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020, en cuanto a la variable: inteligencia emocional. En la **muestra 1** (clínica privada Promedic-institución privada) presenta un puntaje mínimo de 67 puntos y un máximo de 100 puntos, según categorías 19 participantes (63.3%) tienen un nivel promedio en cuanto a la variable inteligencia

emocional, 6 participantes (20%) poseen un nivel bajo en cuanto a la variable inteligencia emocional, 5 participantes (16.7%) poseen un nivel muy bajo en cuanto a la variable inteligencia emocional, finalmente, ningún participante (0%), posee niveles alto y muy alto en cuanto a la variable inteligencia emocional. En cuanto a la **muestra 2** (C.S. Metropolitano-institución pública), presenta un mínimo de 70 puntos y un máximo de 100 puntos, según categorías 15 participantes (50%) presentan un nivel bajo en cuanto a la variable inteligencia emocional, 9 participantes (30%) presentan un nivel promedio en cuanto a la variable inteligencia emocional, 6 participantes (20%) presentan un nivel muy bajo en cuanto a la variable inteligencia emocional, finalmente ningún participante (0%) se ubicó en niveles altos y muy altos en cuanto a la variable inteligencia emocional.

Asimismo, el promedio obtenido en la muestra 1 fue de 83.63 puntos (DS=9.000) y la muestra 2 obtuvo 83.13 puntos (DS=6.756).

5. En la tabla N°05 y figura N°05, se presenta los resultados obtenidos del inventario de inteligencia emocional de Baron Ice, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020, en cuanto a dimensión: capacidad emocional intrapersonal.

En la **muestra 1** (clínica privada Promedic-institución privada) presenta un puntaje mínimo de 61 puntos y un máximo de 104 puntos, según categorías 24 participantes (80%) tienen un nivel muy bajo en cuanto a la dimensión capacidad emocional intrapersonal, 3 participantes (10%) poseen un nivel bajo en cuanto a la dimensión capacidad emocional intrapersonal, 3 participantes (10%) poseen un nivel promedio en cuanto a la dimensión capacidad emocional intrapersonal, finalmente, ningún participante (0%), posee niveles alto y muy alto en cuanto a la dimensión capacidad emocional intrapersonal. En cuanto a la **muestra 2** (C.S. Metropolitano-institución pública), presenta un mínimo de 56 puntos y un máximo de 92 puntos, según categorías 20 participantes (66.7%) presentan un nivel

muy bajo en cuanto a la dimensión capacidad emocional intrapersonal, 8 participantes (26.7%) presentan un nivel bajo en cuanto a la dimensión capacidad emocional intrapersonal, 2 participantes (6.7%) presentan un nivel promedio en cuanto a la dimensión capacidad emocional intrapersonal, finalmente ningún participante (0%) se ubicó en niveles altos y muy altos en cuanto a la dimensión capacidad emocional intrapersonal.

Asimismo, el promedio obtenido en la muestra 1 fue de 74.63 puntos (DS=10.244) y la muestra 2 obtuvo 77.30 puntos (DS=8.095).

6. En la tabla N°06 y figura N°06, se presenta los resultados obtenidos del inventario de inteligencia emocional de Baron Ice, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020, en cuanto a dimensión: capacidad emocional interpersonal. En la **muestra 1** (clínica privada Promedic-institución privada) presenta un puntaje mínimo de 75 puntos y un máximo de 161 puntos, según categorías 12 participantes (40%) tienen un nivel promedio en cuanto a la dimensión capacidad emocional interpersonal, 8 participantes (26.7%) poseen un nivel bajo en cuanto a la dimensión capacidad emocional interpersonal, 4 participantes (13.3%) poseen un nivel muy bajo en cuanto a la dimensión capacidad emocional interpersonal, 4 participantes (13.3%) poseen un nivel alto en cuanto a la variable capacidad emocional interpersonal, finalmente, 2 participantes (6.7%), poseen un nivel muy alto en cuanto a la dimensión capacidad emocional interpersonal. En cuanto a la **muestra 2** (C.S. Metropolitano-institución pública), presenta un mínimo de 56 puntos y un máximo de 118 puntos, según categorías 17 participantes (56.7%) presentan un nivel promedio en cuanto a la dimensión capacidad emocional interpersonal, 5 participantes (16.7%) presentan un nivel muy bajo en cuanto a la dimensión capacidad emocional interpersonal, 5 participantes (16.7%) presentan un nivel alto en cuanto a la dimensión capacidad emocional interpersonal, 3

participantes (10%) presentan un nivel bajo en cuanto a la dimensión capacidad emocional interpersonal, finalmente ningún participante (0%) se ubicó en niveles muy altos en cuanto a la dimensión capacidad emocional interpersonal.

Asimismo, el promedio obtenido en la muestra 1 fue de 97.53 puntos (DS=18.448) y la muestra 2 obtuvo 96.50 puntos (DS=13.806).

7. En la tabla N°07 y figura N°07, se presenta los resultados obtenidos del inventario de inteligencia emocional de Baron Ice, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020, en cuanto a dimensión: capacidad emocional adaptabilidad. En la **muestra 1** (clínica privada Promedic-institución privada) presenta un puntaje mínimo de 68 puntos y un máximo de 107 puntos, según categorías 11 participantes (36.7%) tienen un nivel bajo en cuanto a la dimensión capacidad emocional adaptabilidad, 10 participantes (33.3%) poseen un nivel promedio en cuanto a la dimensión capacidad emocional adaptabilidad, 9 participantes (30%) poseen un nivel muy bajo en cuanto a la dimensión capacidad emocional adaptabilidad, finalmente, ningún participante (0%), poseen un nivel alto y muy alto en cuanto a la dimensión capacidad emocional adaptabilidad. En cuanto a la **muestra 2** (C.S. Metropolitano-institución pública), presenta un mínimo de 60 puntos y un máximo de 103 puntos, según categorías 14 participantes (46.7%) presentan un nivel promedio en cuanto a la dimensión capacidad emocional adaptabilidad, 10 participantes (33.3%) presentan un nivel bajo en cuanto a la dimensión capacidad emocional adaptabilidad, 6 participantes (20%) presentan un nivel muy bajo en cuanto a la dimensión capacidad emocional adaptabilidad, finalmente ningún participante (0%) se ubicó en niveles altos y muy altos en cuanto a la dimensión capacidad emocional adaptabilidad.



Asimismo, el promedio obtenido en la muestra 1 fue de 86.17 puntos (DS=12.115) y con, la muestra 2 obtuvo 86.83 puntos (DS=9.752).

8. En la tabla N°08 y figura N°08, se presenta los resultados obtenidos del inventario de inteligencia emocional de Baron Ice, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020, en cuanto a dimensión: capacidad emocional manejo de tensión. En la **muestra 1** (clínica privada Promedic-institución privada) presenta un puntaje mínimo de 76 puntos y un máximo de 95 puntos, según categorías 14 participantes (46.7%) tienen un nivel bajo en cuanto a la dimensión capacidad emocional manejo de tensión, 10 participantes (33.3%) poseen un nivel promedio en cuanto a la dimensión capacidad emocional manejo de tensión, 5 participantes (16.7%) poseen un nivel muy bajo en cuanto a la dimensión capacidad emocional manejo de tensión, 1 participante (3.3%) posee un nivel alto en cuanto a la dimensión capacidad emocional manejo de tensión, finalmente, ningún participante (0%), posee un nivel muy alto en cuanto a la dimensión capacidad emocional manejo de tensión. En cuanto a la **muestra 2** (C.S. Metropolitano-institución pública), presenta un mínimo de 74 puntos y un máximo de 105 puntos, según categorías 19 participantes (63.3%) presentan un nivel bajo en cuanto a la dimensión capacidad emocional manejo de tensión, 6 participantes (20%) presentan un nivel muy bajo en cuanto a la dimensión capacidad emocional manejo de tensión, 5 participantes (16.7%) presentan un nivel promedio en cuanto a la dimensión capacidad emocional manejo de tensión, finalmente ningún participante (0%) se ubicó en niveles altos y muy altos en cuanto a la dimensión capacidad emocional manejo de tensión.

Asimismo, el promedio obtenido en la muestra 1 fue de 87.53 puntos (DS=5.612) y con, la muestra 2 obtuvo 86.27 puntos (DS=7.634).

9. En la tabla N°09 y figura N°09, se presenta los resultados obtenidos del inventario de inteligencia emocional de Baron Ice, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020, en cuanto a dimensión: capacidad emocional ánimo general. En la **muestra 1** (clínica privada Promedic-institución privada) presenta un puntaje mínimo de 69 puntos y un máximo de 116 puntos, según categorías 12 participantes (40%) tienen un nivel promedio en cuanto a la dimensión capacidad emocional ánimo general, 11 participantes (36.7%) poseen un nivel bajo en cuanto a la dimensión capacidad emocional ánimo general, 6 participantes (20%) poseen un nivel alto en cuanto a la dimensión capacidad emocional ánimo general, 1 participante (3.3%) posee un nivel muy bajo en cuanto a la dimensión capacidad emocional ánimo general, finalmente, ningún participante (0%), posee un nivel muy alto en cuanto a la dimensión capacidad emocional ánimo general. En cuanto a la **muestra 2** (C.S. Metropolitano-institución pública), un mínimo de 64 puntos y un máximo de 112 puntos, según categorías 15 participantes (50%) presentan un nivel promedio en cuanto a la dimensión capacidad emocional ánimo general, 11 participantes (36.7%) presentan un nivel bajo en cuanto a la dimensión capacidad emocional ánimo general, 3 participantes (10%) presentan un nivel muy bajo en cuanto a la dimensión capacidad emocional ánimo general, 1 participante (3.3%) presenta un nivel alto en cuanto a la dimensión capacidad emocional ánimo general, finalmente ningún participante (0%) se ubicó en niveles muy altos en cuanto a la dimensión capacidad emocional ánimo general.

Asimismo, el promedio obtenido en la muestra 1 fue de 98.03 puntos (DS=12.232) y la muestra 2 obtuvo 90.90 puntos (DS=11.556).

## PRUEBA DE HIPÓTESIS

Para la contrastación de pruebas de hipótesis se ha utilizado la prueba estadística t de Students para muestras independientes que permite comparar las medias de dos grupos (no relacionados) y sacar conclusiones sobre lo que no les es común. Esta prueba permite contrastar hipótesis referidas a la diferencia entre dos medias independientes, para lo cual se debe verificar dos supuestos: de normalidad y de homogeneidad de varianzas.

### Comprobando la Hipótesis general

#### a) Formulación de Hipótesis general

Ho: No existe diferencia de la inteligencia emocional del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.

Ha: Existe diferencia de la inteligencia emocional del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.

#### b) Establecer un nivel de significancia

Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\%$

#### c) Examinar la normalidad

**Tabla N° 10: Prueba de normalidad de la variable inteligencia emocional del personal salud de instituciones públicas y privadas, 2020**

Institución	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clínica Privada Promedic	.139	30	.146	.955	30	.231
CS Metropolitano	.117	30	.200*	.976	30	.700

La Tabla 10 expone los resultados del análisis de normalidad, como se trata de dos grupos conformados por 30 participantes se elige el estadístico Shapiro-Wilk para los análisis de grupos menores a 50 participantes. Según los resultados, se obtienen los valores  $p = 0.231 > 0.05$  y  $p = 0.700 > 0.05$  por lo tanto, se concluye que

los datos de la muestra cumplen el criterio de normalidad y se usará una prueba estadística paramétrica para comparar ambos grupos.

**d) Estadístico de Prueba:** Se determinó trabajar un estadístico de prueba paramétrico t de Students.

**Tabla N° 11: Presentación de la prueba t de students de la variable inteligencia emocional del personal salud de instituciones públicas y privadas, 2020**

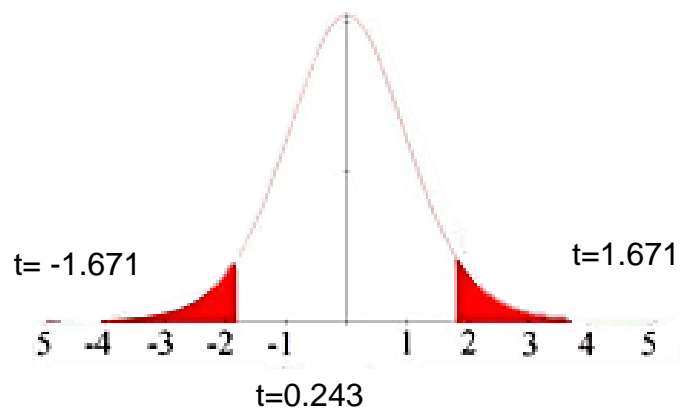
	Prueba de Levene de calidad de varianzas		Prueba t para la igualdad de medias						
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
								Inferior	Superior
Se asumen varianzas iguales	2.751	.103	<u>.243</u>	58	<u>.809</u>	.500	2.055	-3.613	4.613
No se asumen varianzas iguales			.243	53.805	.809	.500	2.055	-3.619	4.619

La Tabla 11 expone los resultados del análisis de homogeneidad de varianza (Prueba de Levene) donde  $F=2.751$  y  $p\text{-valor}=0.103 > 0.05$  por tanto se concluye que se asumen varianzas iguales. A continuación, se sigue con la lectura del valor de la Prueba t.

**Lectura del P valor:**

Ho: ( $p \geq 0.05$ ) → No se rechaza la Ho

Ha: ( $p < 0.05$ ) → Se rechaza la Ha



58 grados de libertad

$P(t > 1.671) = 0.05$

$P(t < -1.671) = 0.05$

**Contraste:** Los resultados de la Tabla 11 muestran los resultados del análisis de la Prueba t de students, donde  $t=0.243$ ; p-valor (0.809) es mayor que el nivel de significancia (0.05), por tanto, no se rechaza la  $H_0$ .

**Conclusión:** A un nivel de confianza del 95% se concluye con que no existe diferencia de la inteligencia emocional del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.

## COMPROBANDO LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Para la contrastación de prueba de hipótesis específicas se ha utilizado la prueba estadística t de Students para muestras independientes que permite contrastar hipótesis referidas a la diferencia entre dos medias independientes, para lo cual se verificó los supuestos: de normalidad, utilizando el “Teorema del Límite Central” (Alvarado & Batanero, 2008) que, tiene una gran aplicación en inferencia estadística y que refiere a que cuando el tamaño de la muestra es suficientemente grande, la distribución sigue de forma apropiada una distribución normal. Y se considera  $n \geq 30$  como un ejemplo de una muestra grande.

### a) **Formulación de Hipótesis**

Ho: No existe diferencia la dimensión capacidad emocional intrapersonal, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.

Ha: Existe diferencia la dimensión capacidad emocional intrapersonal, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.

### b) **Establecer un nivel de significancia**

Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\%$

c) **Estadístico de Prueba:** Se determinó trabajar un estadístico de prueba paramétrico t de Students.

**Tabla N° 12: Presentación de la prueba t de students de la dimensión capacidad emocional intrapersonal del personal salud de instituciones públicas y privadas, 2020**

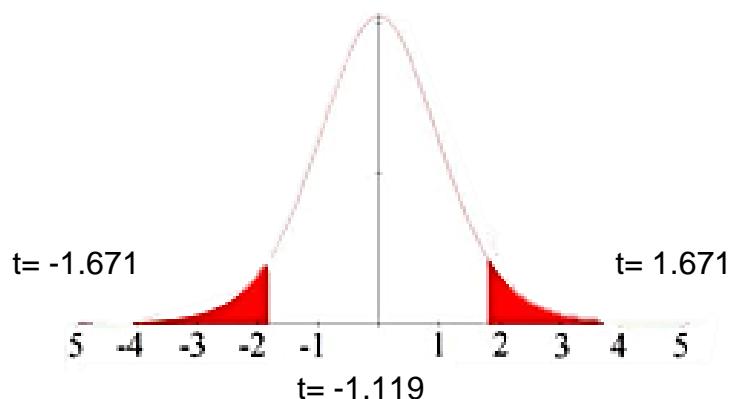
	Prueba de Levene de calidad de varianzas		Prueba t para la igualdad de medias						
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
								Inferior	Superior
Se asumen varianzas iguales	.900	.347	<u>-1.119</u>	58	<u>.268</u>	-2.667	2.384	-7.438	2.105
No se asumen varianzas iguales			-1.119	55.058	.268	-2.667	2.384	-7.444	2.110

La Tabla 12 expone los resultados del análisis de homogeneidad de varianza (Prueba de Levene) donde  $F=0.900$  y  $p\text{-valor}=0.347 > 0.05$  por tanto se concluye que se asumen varianzas iguales. A continuación, se sigue con la lectura del valor de la Prueba t.

**Lectura del P valor:**

$H_0: (p \geq 0.05) \rightarrow$  No se rechaza la  $H_0$

$H_a: (p < 0.05) \rightarrow$  Se rechaza la  $H_a$



58 grados de libertad

$P(t > 1.671) = 0.05$

$P(t < -1.671) = 0.05$

**Contraste:** Los resultados de la Tabla 12 muestran los resultados del análisis de la Prueba t de students, donde  $t = -1.119$ ; p-valor (0.268) es mayor que el nivel de significancia (0.05), por tanto, no se rechaza la  $H_0$ .

**Conclusión:** A un nivel de confianza del 95% se concluye con que no existe diferencia la dimensión capacidad emocional intrapersonal, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.



## Comprobando la Hipótesis específica 2

### a) Formulación de Hipótesis

Ho: No existe diferencia en la dimensión capacidad emocional interpersonal, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.

Ha: Existe diferencia en la dimensión capacidad emocional interpersonal, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.

### b) Establecer un nivel de significancia

Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\%$

c) **Estadístico de Prueba:** Se determinó trabajar un estadístico de prueba paramétrico t de Students.

**Tabla N° 13: Presentación de la prueba t de students de la dimensión capacidad emocional interpersonal del personal salud de instituciones públicas y privadas, 2020**

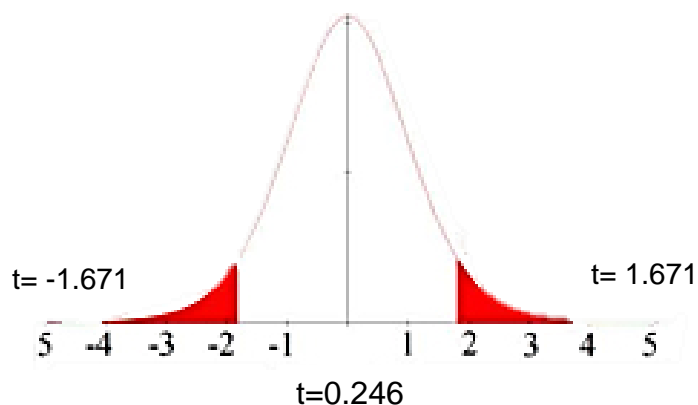
	Prueba de Levene de calidad de varianzas		Prueba t para la igualdad de medias						
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
								Inferior	Superior
Se asumen varianzas iguales	1.562	.216	<u>.246</u>	58	<u>.807</u>	1.033	4.207	-7.388	9.454
No se asumen varianzas iguales			.246	53.727	.807	1.033	4.207	-7.402	9.469

La Tabla 13 expone los resultados del análisis de homogeneidad de varianza (Prueba de Levene) donde  $F=1.562$  y  $p\text{-valor}=0.216 > 0.05$  por tanto se concluye que se asumen varianzas iguales. A continuación, se sigue con la lectura del valor de la Prueba t.

**Lectura del P valor:**

$H_0: (p \geq 0.05) \rightarrow$  No se rechaza la  $H_0$

$H_a: (p < 0.05) \rightarrow$  Se rechaza la  $H_a$



58 grados de libertad

$P(t > 1.671) = 0.05$

$P(t < -1.671) = 0.05$

**Contraste:** Los resultados de la Tabla 13 muestran los resultados del análisis de la Prueba t de students, donde  $t=0.246$ ;  $p\text{-valor}$  (0.807) es mayor que el nivel de significancia (0.05), por tanto, no se rechaza la  $H_0$ .

**Conclusión:** A un nivel de confianza del 95% se concluye con que no existe diferencia en la dimensión capacidad emocional interpersonal, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.

### Comprobando la Hipótesis específica 3

#### a) Formulación de Hipótesis

Ho: No existe diferencia en la dimensión capacidad emocional adaptabilidad, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.

Ha: Existe diferencia en la dimensión capacidad emocional adaptabilidad, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.

#### b) Establecer un nivel de significancia

Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\%$

c) **Estadístico de Prueba:** Se determinó trabajar un estadístico de prueba paramétrico t de Students.

**Tabla N° 14: Presentación de la prueba t de students de la dimensión capacidad emocional adaptabilidad del personal salud de instituciones públicas y privadas, 2020**

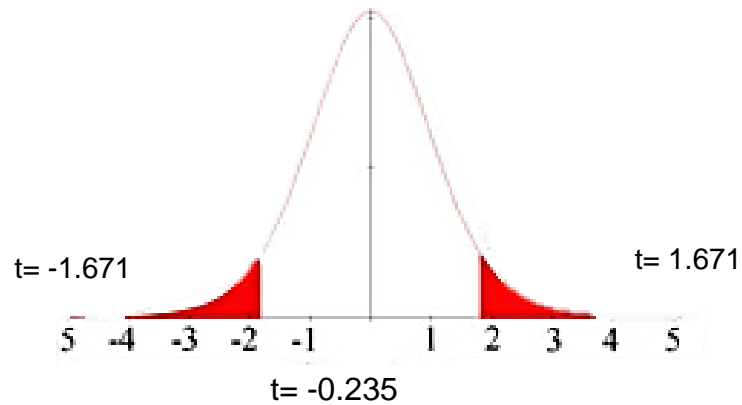
	Prueba de Levene de calidad de varianzas		Prueba t para la igualdad de medias						
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
								Inferior	Superior
Se asumen varianzas iguales	1.397	.242	<u>-.235</u>	58	<u>.815</u>	-.667	2.839	-6.350	5.017
No se asumen varianzas iguales			-.235	55.470	.815	-.667	2.839	-6.356	5.023

La Tabla 14 expone los resultados del análisis de homogeneidad de varianza (Prueba de Levene) donde  $F=1.397$  y  $p\text{-valor}=0.242 > 0.05$  por tanto se concluye que se asumen varianzas iguales. A continuación, se sigue con la lectura del valor de la Prueba t.

**Lectura del P valor:**

Ho: ( $p \geq 0.05$ ) → No se rechaza la Ho

Ha: ( $p < 0.05$ ) → Se rechaza la Ha



58 grados de libertad

$P(t > 1.671) = 0.05$

$P(t < -1.671) = 0.05$

**Contraste:** Los resultados de la Tabla 14 muestran los resultados del análisis de la Prueba t de students, donde  $t = -0.235$ ; p-valor (0.815) es mayor que el nivel de significancia (0.05), por tanto, no se rechaza la Ho.

**Conclusión:** A un nivel de confianza del 95% se concluye con que no existe diferencia en la dimensión capacidad emocional adaptabilidad, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.

## Comprobando la Hipótesis específica 4

### a) Formulación de Hipótesis

Ho: No existe diferencia en la dimensión capacidad emocional manejo de tensión, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.

Ha: Existe diferencia en la dimensión capacidad emocional manejo de tensión, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.

### b) Establecer un nivel de significancia

Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\%$

c) **Estadístico de Prueba:** Se determinó trabajar un estadístico de prueba paramétrico t de Students.

**Tabla N° 15: Presentación de la prueba t de students de la dimensión capacidad emocional manejo de tensión del personal salud de instituciones públicas y privadas, 2020**

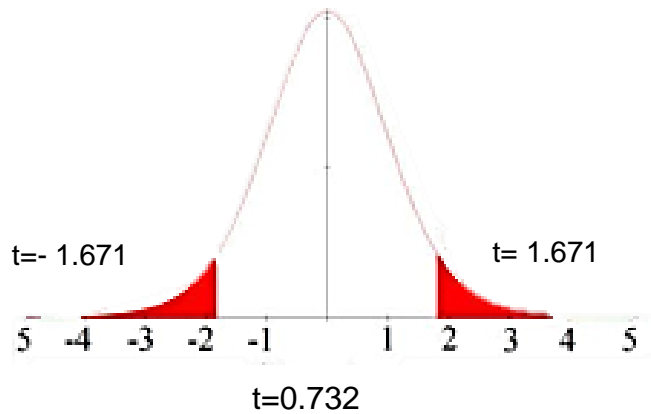
	Prueba de Levene de calidad de varianzas		Prueba t para la igualdad de medias						
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
								Inferior	Superior
Se asumen varianzas iguales	1.288	.261	<u>.732</u>	58	<u>.467</u>	1.267	1.730	-2.196	4.729
No se asumen varianzas iguales			.732	53.263	.467	1.267	1.730	-2.203	4.736

La Tabla 15 expone los resultados del análisis de homogeneidad de varianza (Prueba de Levene) donde  $F=1.288$  y  $p\text{-valor}=0.261 > 0.05$  por tanto se concluye que se asumen varianzas iguales. A continuación, se sigue con la lectura del valor de la Prueba t.

**Lectura del P valor:**

Ho: ( $p \geq 0.05$ ) → No se rechaza la Ho

Ha: ( $p < 0.05$ ) → Se rechaza la Ha



58 grados de libertad

$P(t > 1.671) = 0.05$

$P(t < -1.671) = 0.05$

**Contraste:** Los resultados de la Tabla 15 muestran los resultados del análisis de la Prueba t de students, donde  $t=0.732$ ; p-valor (0.467) es mayor que el nivel de significancia (0.05), por tanto, no se rechaza la Ho.

**Conclusión:** A un nivel de confianza del 95% se concluye con que no existe diferencia en la dimensión capacidad emocional manejo de tensión, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.

## Comprobando la Hipótesis específica 5

### a) Formulación de Hipótesis

Ho: No existe diferencia en la dimensión capacidad emocional ánimo general, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.

Ha: Existe diferencia en la dimensión capacidad emocional ánimo general, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.

### b) Establecer un nivel de significancia

Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\%$

c) **Estadístico de Prueba:** Se determinó trabajar un estadístico de prueba paramétrico t de Students.

**Tabla N° 16: Presentación de la prueba t de students de la dimensión capacidad emocional manejo de tensión del personal salud de instituciones públicas y privadas, 2020**

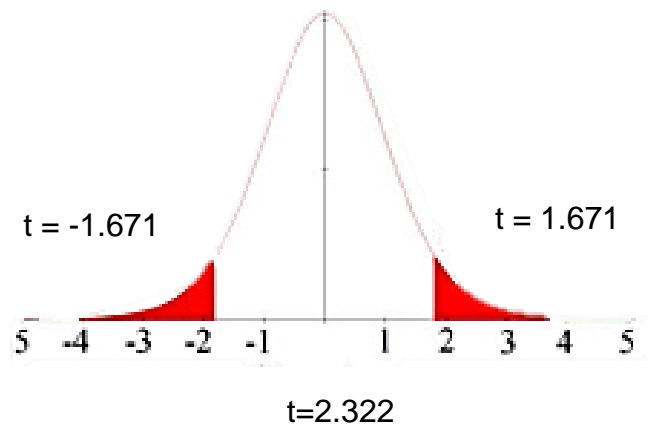
	Prueba de Levene de calidad de varianzas		Prueba t para la igualdad de medias						
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
								Inferior	Superior
Se asumen varianzas iguales	1.738	.193	<u>2.322</u>	58	<u>.024</u>	7.133	3.072	.984	13.283
No se asumen varianzas iguales			2.322	57.814	.024	7.133	3.072	.983	13.284

La Tabla 16 expone los resultados del análisis de homogeneidad de varianza (Prueba de Levene) donde  $F=1.738$  y  $p\text{-valor}=0.193 > 0.05$  por tanto se concluye que se asumen varianzas iguales. A continuación, se sigue con la lectura del valor de la Prueba t.

**Lectura del P valor:**

Ho: ( $p \geq 0.05$ ) → No se rechaza la Ho

Ha: ( $p < 0.05$ ) → Se rechaza la Ha



58 grados de libertad

$P(t > 1.671) = 0.05$

$P(t < -1.671) = 0.05$

**Contraste:** Los resultados de la Tabla 16 muestran los resultados del análisis de la Prueba t de students, donde  $t=2.322$ ; p-valor (0.024) es menor que el nivel de significancia (0.05), por tanto, se rechaza la Ho.

**Conclusión:** A un nivel de confianza del 95% se concluye con que existe diferencia en la dimensión capacidad emocional ánimo general, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.



## VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

### 6.1. Análisis descriptivo de los Resultados

En la presente investigación, la discusión de los resultados se realizó contrastando lo percibido con los hallazgos de los antecedentes, asimismo con el respaldo de las aportaciones teóricas, dicha información se encuentra citada en las bases teóricas.

Este estudio se encuentra en el segundo nivel de investigación, siendo un diseño descriptivo comparativo, requirió la formulación de hipótesis, por ello se realizó la respectiva contrastación de hipótesis.

### 6.2. Comparación de los resultados con el marco teórico

Los resultados adquiridos en esta investigación sobre la inteligencia emocional en el personal de salud de las instituciones públicas y privadas, 2020, en las muestras de estudio, se obtuvieron los siguientes promedios:

**Muestra 1** (institución privada) con una media de 83.63 puntos y la **muestra 2** (institución pública) obtuvo 83.13 puntos en la media, estas puntuaciones rechazan la hipótesis alterna y admiten la hipótesis nula, habiendo sido planteada para el estudio: diferencias significativas en cuanto a la inteligencia emocional del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020. De esta forma se refleja que la **muestra 1** (institución privada) 63.3% y la **muestra 2** (institución pública) 30% presentan el nivel promedio; la **muestra 1** (institución privada) 20% y la **muestra 2** (institución pública) 50% significan el nivel bajo; la **muestra 1** (institución privada) 16.7% y la **muestra 2** (institución pública) 20% constituyen el nivel muy bajo, en cuanto a los niveles altos y muy altos no se evidenció porcentaje.

Los resultados presentados tienen ciertas diferencias a los obtenidos en otras investigaciones: Rojas (2016), en su estudio evidenció que los servidores de un hospital con relación a la inteligencia emocional, demostró que la dimensión estado de ánimo general presentaba un 21%,

la dimensión intrapersonal el 21%, la dimensión manejo del estrés el 20% asimismo la dimensión adaptabilidad un 20% y finalmente con un 18% la dimensión interpersonal.

Además López (2016), en su estudio con docentes de una universidad demostró que, de acuerdo a la inteligencia emocional, la dimensión regulación de las emociones corresponde a un 61.5% en la calificación adecuado, a comparación de las calificaciones poco 4.3% y excelente 34.20%; la dimensión comprensión de las emociones presenta el 60% en la calificación adecuada a comparación de las calificaciones poco 11% y excelente 24% y la dimensión percepción de las emociones presenta el 58% en la calificación adecuada, a comparación de las calificaciones poco 27% y demasiado 7.2%.

De tal forma Conde (2018), quien en su estudio evidenció que el 76.7% de los médicos de la Microred Metropolitana de la Red de Salud Tacna, con respecto a la inteligencia emocional presentan un nivel medio, el 13.3% un nivel bajo y asimismo con un 10% un nivel alto. En su mayoría los participantes tienen mayor tiempo de servicio.

Posteriormente, Corilloclla (2019), quien en su estudio evidenció que los internos de enfermería presentaron un nivel promedio en cuanto a la inteligencia emocional, siendo así que el 38.1% mostraron un nivel adecuado, mientras que el 33.6% significó un nivel bajo y el 28.3% presenta un nivel excelente en cuanto a la inteligencia emocional.

Seguidamente, Ticona y Machaca (2016) en su investigación evidenció que, los estudiantes de enfermería con relación a la inteligencia emocional presentaban un nivel alto el 35%, un nivel promedio el 35%, asimismo un nivel muy alto el 15% y finalmente un nivel bajo que corresponde al 15%.

Lo mencionado tiene relación con las bases teóricas en la cual, Mayer y Salovey (1990) refieren que la inteligencia emocional se plasma en la percepción, asimilación, comprensión y regulación de las emociones, necesitando de un ambiente para el propicio desarrollo y pudiendo generar un bienestar mental. La inteligencia emocional según Baron Ice (1980), se ve reflejada en la persona a través de su compartimiento lo cual puede ser medible, esta relación de la persona con su exterior refleja situaciones que tienen como producto la conducta social e inteligente que amerita ser emocional.

Desde otro punto de percepción, Damasio (2003), para este autor las emociones son parte del desarrollo del hombre, produciendo una mentalidad que es ejecutada por el cerebro, cada emoción es consecuencia de una reacción, es el accionar de las personas a diario, lo cual comprende un proceso en el organismo y en el cerebro, originando la vivencia de los seres sociales que son los seres humanos, las emociones están proyectadas en las situaciones diarias de los comportamientos y conductas de los sujetos, que amerita ser observado y ser practicado adecuadamente.

De otra forma, Gabel (2013), dio a entender que la inteligencia emocional influye en el éxito de las organizaciones, esto quiere decir que se requiere de habilidades sociales con buena práctica. Wilcox (2015), refiere que es importante la comprensión de las emociones ante otras personas, la propia autorregulación emocional y la percepción emocional, suma al cociente intelectual. De otro lado Alvarado (2020), refiere que es necesario que el individuo conozca sus emociones y pueda tener control sobre ello, ya que podrá identificar y tomar buenas decisiones, estando en una crisis sanitaria genera incertidumbre, pero el aprendizaje que se pueda dar a la mente generará fortaleza y guiará a la seguridad que es pieza clave en estas situaciones.

De otra manera las hipótesis específicas que se obtuvieron indicaron los siguientes resultados:

La hipótesis específica N°1 manifiesta que existe diferencia en la dimensión capacidad emocional intrapersonal, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020. Esta hipótesis se rechaza al conseguir los resultados presentados de la prueba t de students de comparaciones, en las que el t-valor=0.268 es mayor a 0.05 que es el nivel de significancia. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (H0) y se rechaza la hipótesis alterna (Ha). Concluyendo que no existen diferencias significativas en la dimensión capacidad emocional intrapersonal, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.

La hipótesis específica N°2 presenta que existe diferencia en la dimensión capacidad emocional interpersonal, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020. Esta hipótesis se rechaza al obtener los resultados presentados de la prueba t de students de comparaciones, en las que el t-valor=0.807 es mayor a 0.05 que es el nivel de significancia. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (H0) y se rechaza la hipótesis alterna (Ha). Concluyendo que no existen diferencias significativas en la dimensión capacidad emocional interpersonal, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.

La hipótesis específica N°3 ostenta que existe diferencia en la dimensión capacidad emocional adaptabilidad, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020. Esta hipótesis se refuta al adquirir los resultados plasmados de la prueba t de students de comparaciones, en las que el t-valor=0.815 es mayor a 0.05 que es el nivel de significancia. Se acepta la hipótesis nula (H0) y se rechaza la hipótesis alternativa (Ha). Se concluye que no existe diferencia significativa en la dimensión capacidad emocional adaptabilidad, del personal de salud de instituciones públicas y privadas.

La hipótesis específica N°4 menciona que existe diferencia en la dimensión capacidad emocional manejo de tensión, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020. Dicha hipótesis se contradice,

ya que según la prueba t de students de comparaciones, en la que t-valor=0.467 es mayor a 0.05 siendo el nivel de significancia, aceptando la hipótesis nula (H0) y rechazando la hipótesis alterna (Ha). Se concluye que no existe diferencia significativa en la dimensión capacidad emocional manejo de tensión, del personal de salud de instituciones públicas y privadas.

La hipótesis específica N°5 indica que existe diferencia en la dimensión capacidad emocional ánimo general, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020. Dicha hipótesis se acepta, según la prueba t de students de comparaciones, en la que t-valor=0.024 es menor a 0.05 siendo el nivel de significancia, rechazando la hipótesis nula (H0) y aceptando la hipótesis alterna (Ha). Se concluye que existe diferencia significativa en la dimensión capacidad emocional manejo ánimo general, del personal de salud de instituciones públicas y privadas.

Esta investigación da paso a tener la certeza que únicamente existen diferencias significativas en la dimensión ánimo general en el personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.

## CONCLUSIONES

A continuación, Se desarrolla las siguientes conclusiones, de la presente investigación:

**Primera** De acuerdo a la aplicación de los instrumentos se obtuvo como resultados en la investigación que no existen diferencias significativas en la variable inteligencia emocional en el personal de instituciones públicas y privadas, 2020. Siendo reflejado en la tabla N°04, en la cual los promedios obtenidos son: **muestra 1** (institución privada) 83.63 puntos y **muestra 2** (institución pública) 83.13 puntos.

**Segunda** Se logró determinar que no existen diferencias significativas en la dimensión capacidad emocional intrapersonal en el personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020. Se mostró en la tabla N°05 que los promedios obtenidos son: **muestra 1** (institución privada) 74.63 puntos y **muestra 2** (institución pública) 77.30 puntos.

**Tercera** Se determinó que en la dimensión capacidad emocional interpersonal, no se encontraron diferencias significativas en el personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020. Se observa en la tabla N°06, los promedios que se obtuvieron en la que, la **muestra 1** (institución privada) 97.63 puntos y en la **muestra 2** (institución pública) 96.50 puntos.

**Cuarta** Se comprobó que no existe diferencia significativa en la dimensión capacidad emocional adaptabilidad, en el personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020. Pudiendo observarse en la tabla N°07 los promedios respectivos, la **muestra 1** (institución privada) 86.17 puntos y la **muestra 2** (institución pública) 86.83 puntos.

**Quinta** En la dimensión capacidad emocional manejo de tensión en el personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020; no se halló diferencia significativa. Se puede observar los promedios correspondientes en la tabla N°08, donde la **muestra 1** (institución privada) 87.53 puntos y la **muestra 2** (institución pública) 86.27 puntos.

**Sexta** Asimismo se logró determinar que existen diferencias significativas en la dimensión capacidad emocional ánimo general en el personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020. Dicha información se refleja en la tabla N° 09, de tal forma los promedios en **la muestra 1** (institución privada) 98.03 y en la **muestra 2** (institución pública) 90.90 puntos.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al personal de salud evaluado, que busque orientación psicológica para reforzar y mejorar su capacidad emocional.
2. Se recomienda al personal de salud del sector público que acceda a los cursos del Instituto Nacional de Salud con orientación a la Salud Mental para reforzar su capacidad emocional y social.
3. Se recomienda al personal de salud del sector privado que acuda distintos talleres, capacitaciones, charlas, discursos, sobre las habilidades emocionales, más aún en tiempos de pandemia, para generar un refuerzo positivo.
4. Se recomienda al personal del sector público que, acuda al servicio de psicología más cercano de su institución, ya que en los servicios los profesionales de la psicología cuentan con evaluaciones y folletos informativos sobre habilidades sociales, cuyo tema tiene relación directa con la inteligencia emocional que es parte de la inteligencia social.
5. Se recomienda al personal del sector privado que solicite capacitaciones con relación a la inteligencia emocional, estas capacitaciones pueden ser vía virtual, y con los profesionales de la psicología que cuenta su institución.
6. Se recomienda al personal evaluado practicar las habilidades emocionales a nivel personal, familiar y social, focalizando su ambiente de trabajo.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, L. (2020, 20 de mayo). *Aislamiento y emociones en tiempo de pandemia*. [Conferencia]. Lima, Perú. <https://web.facebook.com/watch/?v=252849832630249>
- Arias, F.G. (2012). *El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica*. 6.<sup>a</sup> ed. Episteme.
- Arntz, J. y Trunce, S. (2018). Inteligencia emocional y su relación con rendimiento académico y avance curricular en estudiantes universitarios de Nutrición. *Revista Investigación en Educación Médica*, 8(31), 82-91. <http://riem.facmed.unam.mx/node/960>
- Arrieta, C.V. (2017). *Efectividad de una intervención psicopedagógica basada en un modelo de programas a través de un taller de inteligencia emocional en docentes de nivel primaria: aprendiendo a ser docentes emocionalmente inteligentes (ASDEI)*. [Tesis para optar el título de licenciada en Psicología, Universidad Autónoma de México]. [https://repositorio.unam.mx/contenidos?c=pQ8wXB&q=Efectividad . de . una . intervenci%C3%B3n . psicopedag%C3%B3gica . basada . en . un . modelo . de . programas . a . trav%C3%A9s . de . un . taller . de . inteligencia . emocional . en . docentes . de . nivel . primaria%3A . aprendiendo . a . ser . docentes . emocionalmente . inteligentes . %28ASDEI%29.&t=search\\_0&as=0&d=false&a=-1&v=1](https://repositorio.unam.mx/contenidos?c=pQ8wXB&q=Efectividad . de . una . intervenci%C3%B3n . psicopedag%C3%B3gica . basada . en . un . modelo . de . programas . a . trav%C3%A9s . de . un . taller . de . inteligencia . emocional . en . docentes . de . nivel . primaria%3A . aprendiendo . a . ser . docentes . emocionalmente . inteligentes . %28ASDEI%29.&t=search_0&as=0&d=false&a=-1&v=1)
- Bar-On, R. (2013). *El modelo Bar-On IE*. Reuven Bar-On.org. Consultado el 20 de septiembre de 2020. <https://www.reuvenbaron.org/wp/>
- Behar, D.S. (2008). *Metodología de la investigación*. Editorial Shalom. <https://rdigital.unicv.edu.cv>

- Bustos Melo, D.L. (2018). *Asociación de inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de posgrado de medicina familiar en la Unidad de Medicina Familiar N° 21 IMSS*. [Tesis para optar el grado de especialista en Medicina Familiar, Universidad Nacional Autónoma de México]. Repositorio institucional de la UNAM. [https://repositorio.unam.mx/contenidos?c=pQ8wXB&q=Asociaci%C3%B3n.de.inteligencia.emocional.y.rendimiento.acad%C3%A9mico.en.estudiantes.de.posgrado.de.medicina.familiar&t=search\\_0&as=0&d=false&a=-1&v=1](https://repositorio.unam.mx/contenidos?c=pQ8wXB&q=Asociaci%C3%B3n.de.inteligencia.emocional.y.rendimiento.acad%C3%A9mico.en.estudiantes.de.posgrado.de.medicina.familiar&t=search_0&as=0&d=false&a=-1&v=1)
- Carbajal, MY. (2017). *Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal asistencial de Enfermería del Departamento de Medicina del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara 2017*. [Tesis de maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8365>
- Conde, R.D. (2018). *Inteligencia emocional y prácticas de liderazgo en el personal médico de la Microred Metropolitana de la Red de Salud Tacna, 2018*. [Tesis de maestría en Gestión de los Servicios de Salud, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27154>
- Corilloclla, Y.K. (2019). *Inteligencia emocional en los internos de enfermería de la Universidad Norbet Wiener 2019*. [Tesis para optar el título profesional de Enfermera, Universidad Norbert Wiener]. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3614>
- Damasio, A. (2005). *En busca de Spinoza: neurobiología de la emoción y de los sentimientos*. Crítica.
- Flores, E. (2019). *Inteligencia emocional relacionada con calidad de vida laboral en personal médico y no médico. Centro de Salud El*

Milagro.2019. [Tesis de maestría en Gestión de los Servicios de Salud, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37536>

Gabel, R. (22 de agosto de 2013). La inteligencia emocional explica hasta un 30% de los logros de los ejecutivos. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/inteligencia-emocional-explica-30-logros-ejecutivos-46326-noticia/>

Giménez, S., Cuevas, A. y Navarro, AF. (2019). Análisis de la Regulación Emocional Cognitiva en personal de Enfermería. *Revista Discover Medicine*, 3(2), 22-36. <https://www.revdiscovermedicine.com/index.php/inicio/article/view/179>

Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional*. Kairós. [https://books.google.com.pe/books/about/Inteligencia\\_emocional.html?id=YuybDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp\\_read\\_button&edir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books/about/Inteligencia_emocional.html?id=YuybDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&edir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Hernández, V.V. (2015). *La inteligencia emocional y su influencia en la productividad de los empleados de la agencia central del banco Interbank S.A. en la ciudad de Ica en el periodo 2015*. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración y Negocios Internacionales, Universidad Alas Peruanas]. <http://civ.uap.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-MARCdetail.pl?biblionumber=49402>

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. 5ª ed. [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

Huaman, A.R. y Tanco, Y.M. (2018). *Inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeras del servicio Gineco Obstetricia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé-2018*. [Tesis para optar el título

profesional de Enfermera, Universidad Norbert Wiener].  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1900>

Huamani, E.Y. (2018). *El nivel de inteligencia emocional de los docentes y directivos de los Institutos de Educación Superior Tecnológica de la Provincia de Ica y su relación con su actitud para el trabajo en equipo*. [Tesis de maestría en Ciencias de la Educación con mención en la Docencia Universitaria, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.  
<http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2463>

Huamaní, A. (2015). *Inteligencia emocional del docente en la enseñanza de matemática del III ciclo de educación primaria, Ica-2015*. [Tesis de maestría en Ciencias de la Educación en la mención de Didáctica de la enseñanza de las Matemáticas en Educación Primaria, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio institucional de la Universidad San Ignacio de Loyola. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/2054>

López, J.C. (2016). *Inteligencia emocional en los docentes de la Universidad Militar Nueva Granada*. [Tesis de maestría en Educación, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio institucional de la Universidad Militar Nueva Granada.  
<https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/14793>

Mayer, J. D., Salovey, P., y Caruso, D. R. (1997). La inteligencia emocional, una breve sinopsis. *Revista de Psicología y Educación*, 1(1), 35-46.  
<http://www.revistadepsicologiayeducacion.es/pdf/4.pdf>

Nespereira, T. y Vázquez, M. (2017). Inteligencia emocional y manejo del estrés en profesionales de Enfermería del Servicio de Urgencias hospitalarias. *Enfermería clínica*, 27(3), 172-178.  
<https://hollis.harvard.edu/primo->

[explore/fulldisplay?docid=TN\\_cdi\\_crossref\\_primary\\_10\\_1016\\_j\\_enfcli\\_2017\\_02\\_007&context=PC&vid=HVD2&search\\_scope=everything&ab=everything&lang=en\\_US](https://explore/fulldisplay?docid=TN_cdi_crossref_primary_10_1016_j_enfcli_2017_02_007&context=PC&vid=HVD2&search_scope=everything&ab=everything&lang=en_US)

Núñez, G. (2019). *Inteligencia emocional y asertividad en estudiantes de la carrera de enfermería de la Universidad Mayor de San Andrés y Universidad Católica Boliviana UAC-Pucarani*. [Tesis para optar el título de licenciatura en Psicología, Universidad Mayor de San Andrés]. <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/23634>

Ortega, M. (2017). *Inteligencia emocional y síndrome de Burnout en supervisores de una fábrica de confecciones para la exportación ubicada en Chincha*. [Tesis de maestría en Comportamiento Organizacional y Recursos Humanos, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio de la Universidad Ricardo Palma. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1504>

Quisbert, M.E. (2019). *Inteligencia emocional y autoconcepto en estudiantes de la carrera de psicología de la facultad de humanidades y ciencias de la educación de la Universidad Mayor de San Andrés*. [Tesis para optar el título de licenciatura en Psicología, Universidad Mayor de San Andrés]. <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/23630>

Real Academia Española. (2014). *Inteligencia. Diccionario de la lengua española*. (23.ª ed.). <https://dle.rae.es/inteligencia?m=form#FOtNCN5>

Real Academia Española. (2001). *Encuesta. Diccionario de la lengua española*. (22.ª ed.). <https://www.rae.es/drae2001/encuesta>

Requena, D.P. (2019). *Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en trabajadores del Centro de Salud San Juan de Miraflores*. [Tesis para optar el título profesional de Psicóloga Clínica, Universidad Nacional Federico Villareal]. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3005>

- Rodríguez, A. y Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento *Revista EAN*, 82, pp.179-200.  
<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Rojas, S.E. (2016). *La inteligencia emocional en los empleados que prestan servicios a los usuarios del Hospital Germán Vélez Gutiérrez del municipio de Betulia – Antioquia*. [Tesis para optar el título profesional de Psicóloga, Corporación Universitaria Lasallista].  
<http://repository.lasallista.edu.co/dspace/handle/10567/1760>
- Ticona, V.S. y Machaca, S.J. (2016). *Nivel de Inteligencia Emocional en los estudiantes del III semestre de la Facultad de Enfermería de la UCSM. Arequipa-2016*. [Tesis para optar el título profesional de Enfermera, Universidad Católica de Santa María].  
<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/5653>
- Ugarriza, N. R. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Revista Persona*, (4), 129-160.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1471/147118178005>
- Vara, A. (2012). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. 3.<sup>a</sup> ed.  
<https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/publicaciones/page/3/>
- Wilcox, L. (07 de junio de 2015). *La inteligencia emocional no es una habilidad blanda*. [Mensaje en un blog]. Blog de desarrollo profesional.  
<https://blog.dce.harvard.edu/professional-development/emotional-intelligence-no-soft-skill>

# **ANEXOS**

### Anexo 01: Matriz de consistencia

**Título:** Inteligencia emocional del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020

**Responsables:** Alejandra Celeste Chávez Maquera

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b> ¿Qué diferencia existe en la inteligencia emocional del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020?</p> <p><b>Problemas específicos</b> <b>P.E.1</b> ¿Cuál es la diferencia en la dimensión capacidad emocional intrapersonal, del personal de salud de</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la diferencia de la inteligencia emocional del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> <b>O.E.1</b> Identificar la diferencia en la dimensión capacidad emocional intrapersonal, del personal de salud de</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existen diferencias significativas en cuanto a la inteligencia emocional total del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> <b>H.E.1</b> Existe diferencia significativa en la dimensión capacidad emocional intrapersonal, del personal de salud de</p>	<p><b>Variable:</b> Inteligencia Emocional</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- D.1: CE intrapersonal</li> <li>- D.2: CE interpersonal</li> <li>- D.3: CE adaptabilidad</li> <li>- D.4: CE manejo de tensión</li> <li>- D.5: CE ánimo general</li> </ul>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Básica</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b> Descriptivo - comparativo</p> <p><b>Diseño:</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">M1-----V1 →</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">M2-----V2 →</p> <p style="text-align: right; font-size: x-large; margin: 0;">=/#</p> </div> <p><b>Población:</b> La población de estudio estará compuesta por el personal de salud del</p>



<p>instituciones públicas y privadas, 2020?</p> <p><b>P.E.2</b> ¿Cuál es la diferencia en la dimensión capacidad emocional interpersonal, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020?</p> <p><b>P.E.3</b> ¿Cuál es la diferencia en la dimensión capacidad emocional adaptabilidad, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020?</p>	<p>instituciones públicas y privadas, 2020.</p> <p><b>O.E.2</b> Identificar la diferencia en la dimensión capacidad emocional interpersonal, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.</p> <p><b>O.E.3</b> Identificar la diferencia en la dimensión capacidad emocional adaptabilidad, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.</p>	<p>instituciones públicas y privadas, 2020.</p> <p><b>H.E.2</b> Existe diferencia significativa en la dimensión capacidad emocional interpersonal, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.</p> <p><b>H.E.3</b> Existe diferencia significativa en la dimensión capacidad emocional adaptabilidad, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.</p>		<p>CLAS C.S. Metropolitano - Microred Metropolitana de la Red Salud Tacna, un total de 54 personas; y la Clínica Promedic-entidad privada perteneciente al sector privado, un total de 60 personas.</p> <p><b>Muestra:</b> Para el presente estudio el procedimiento será: No probabilístico – por conveniencia; quedando conformada la muestra por 30 participantes del sector privado y 30 participantes del sector público.</p>
---	---	---	--	--

<p><b>PE4</b> ¿Cuál es la diferencia en la dimensión capacidad emocional manejo de tensión, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020?</p>	<p><b>O.E.4</b> Identificar la diferencia en la dimensión capacidad emocional manejo de tensión, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.</p>	<p><b>H.E.4</b> Existe diferencia significativa en la dimensión capacidad emocional manejo de tensión, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.</p>		<p><b>Técnica e instrumentos:</b>  <b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b>  Evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE)</p>
<p><b>PE5</b> ¿Cuál es la diferencia en la dimensión capacidad emocional ánimo general, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020?</p>	<p><b>O.E.5</b> Identificar la diferencia en la dimensión capacidad emocional ánimo general, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.</p>	<p><b>H.E.5</b> Existe diferencia significativa en la dimensión capacidad emocional ánimo general, del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020.</p>		<p><b>Métodos de análisis de datos</b>  Prueba estadística T de Students</p>

## Anexo 2: Instrumentos de investigación y Ficha de validación por juicio de expertos

### Inventario de Cociente Emocional

Nombres y apellidos: \_\_\_\_\_ Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_ Sexo: F ( ) M ( ) Ocupación: \_\_\_\_\_ Servicio o área al que pertenece: \_\_\_\_\_

#### INSTRUCCIONES

Ud. Encontrará afirmaciones sobre maneras de sentir, pensar o actuar. **Léala atentamente y decida en qué medida cada una de ellas describe o no su verdadero modo de ser.**

Existen cinco (5) posibilidades de respuesta:

**MARCA 1** si tu respuesta es: **RARA VEZ O NUNCA**

**MARCA 2** si tu respuesta es: **POCAS VECES**

**MARCA 3** si tu respuesta es: **ALGUNAS VECES**

**MARCA 4** si tu respuesta es: **MUCHAS VECES**

**MARCA 5** si tu respuesta es: **MUY FRECUENTEMENTE O SIEMPRE**

1	Para superar las dificultades que se me presentan, actúo paso a paso	1	2	3	4	5
2	Me resulta difícil disfrutar de la vida	1	2	3	4	5
3	Prefiero un tipo de trabajo en el cual me indiquen casi todo lo que debo de hacer	1	2	3	4	5
4	Sé como manejar los problemas más desagradables	1	2	3	4	5
5	Me agradan las personas que conozco	1	2	3	4	5
6	Trato de valorar y darle sentido a mi vida	1	2	3	4	5
7	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos	1	2	3	4	5
8	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto (a)	1	2	3	4	5
9	Entro fácilmente en contacto con mis emociones	1	2	3	4	5
10	Soy incapaz de demostrar afecto	1	2	3	4	5
11	Me siento seguro (a) de mí mismo (a) en la mayoría de las situaciones	1	2	3	4	5
12	Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza	1	2	3	4	5
13	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo	1	2	3	4	5
14	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas	1	2	3	4	5
15	Frente a una situación problemática obtengo la mayor cantidad de información posible para comprender mejor lo que está pasando	1	2	3	4	5

16	Me gusta ayudar a la gente	1	2	3	4	5
17	Me es difícil sonreír	1	2	3	4	5
18	Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás	1	2	3	4	5
19	Cuando trabajo con otras personas, tiendo a confiar más en las ideas de los demás que en las mías propias.	1	2	3	4	5
20	Creo que tengo la capacidad para poder controlar las situaciones difíciles	1	2	3	4	5
21	No puedo identificar mis cualidades, no sé realmente para qué cosas soy bueno (a).	1	2	3	4	5
22	No soy capaz de expresar mis sentimientos	1	2	3	4	5
23	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos	1	2	3	4	5
24	No tengo confianza en mí mismo (a)	1	2	3	4	5
25	Creo que he perdido la cabeza	1	2	3	4	5
26	Casi todo lo que hago, lo hago con optimismo	1	2	3	4	5
27	Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.	1	2	3	4	5
28	En general, me resulta difícil adaptarme a los cambios	1	2	3	4	5
29	Antes de intentar solucionar un problema me gusta obtener un panorama general del mismo	1	2	3	4	5
30	No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen	1	2	3	4	5
31	Soy una persona bastante alegre y optimista.	1	2	3	4	5
32	Prefiero que los otros tomen las decisiones por mi	1	2	3	4	5
33	Puedo manejar situaciones de estrés sin ponerme demasiado nervioso(a)	1	2	3	4	5
34	Tengo pensamientos positivos para con los demás	1	2	3	4	5
35	Me es difícil entender como me siento	1	2	3	4	5
36	He logrado muy poco en los últimos años	1	2	3	4	5
37	Cuando estoy enojado (a) con alguien se lo puedo decir	1	2	3	4	5
38	He tenido experiencias extrañas que son inexplicables	1	2	3	4	5
39	Me resulta fácil hacer amigos (as)	1	2	3	4	5
40	Me tengo mucho respeto	1	2	3	4	5
41	Hago cosas muy raras	1	2	3	4	5
42	Soy impulsivo (a) y esto me trae problemas	1	2	3	4	5
43	Me resulta difícil cambiar de opinión	1	2	3	4	5
44	Tengo la capacidad para comprender los sentimientos ajenos	1	2	3	4	5
45	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar	1	2	3	4	5
46	A la gente le resulta difícil confiar en mí	1	2	3	4	5
47	Estoy contento (a) con mi vida	1	2	3	4	5

48	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo (a)	1	2	3	4	5
49	No resisto al estrés	1	2	3	4	5
50	En mi vida no hago nada malo	1	2	3	4	5
51	No disfruto lo que hago	1	2	3	4	5
52	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos	1	2	3	4	5
53	La gente no comprende mi manera de pensar	1	2	3	4	5
54	En general espero que suceda lo mejor	1	2	3	4	5
55	Mis amistades me confían sus intimidades	1	2	3	4	5
56	No me siento bien conmigo mismo	1	2	3	4	5
57	Percibo cosas extrañas que los demás o ven	1	2	3	4	5
58	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto	1	2	3	4	5
59	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.	1	2	3	4	5
60	Frente a una situación problemática, analizo todas las opciones y luego opto por la que considero mejor	1	2	3	4	5
61	Si veo a un niño llorando me detengo a ayudarlo, aunque en ese momento tenga otro compromiso	1	2	3	4	5
62	Soy una persona divertida	1	2	3	4	5
63	Soy consciente de cómo me siento	1	2	3	4	5
64	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad	1	2	3	4	5
65	Nada me perturba	1	2	3	4	5
66	No me entusiasman mucho mis intereses	1	2	3	4	5
67	Cuando no estoy de acuerdo con alguien siento que se lo puedo decir	1	2	3	4	5
68	Tengo una tendencia a perder contacto con la realidad y a fantasear.	1	2	3	4	5
69	Me es difícil relacionarme con los demás	1	2	3	4	5
70	Me resulta difícil aceptarme tal como soy	1	2	3	4	5
71	Me siento como si estuviera separado (a) de mi cuerpo	1	2	3	4	5
72	Me importa lo que puede sucederle a los demás	1	2	3	4	5
73	Soy impaciente	1	2	3	4	5
74	Puedo cambiar mis viejas costumbres	1	2	3	4	5
75	Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema	1	2	3	4	5
76	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones	1	2	3	4	5
77	Me deprimó	1	2	3	4	5
78	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles	1	2	3	4	5

79	Nunca he mentido	1	2	3	4	5
80	En general, me siento motivado (a) para seguir adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles	1	2	3	4	5
81	Trato de seguir adelante con las cosas que me gustan	1	2	3	4	5
82	Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo	1	2	3	4	5
83	Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías	1	2	3	4	5
84	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos	1	2	3	4	5
85	Me siento feliz conmigo mismo (a)	1	2	3	4	5
86	Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar	1	2	3	4	5
87	En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana	1	2	3	4	5
88	Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a)	1	2	3	4	5
89	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes	1	2	3	4	5
90	Soy respetuoso (a) con los demás	1	2	3	4	5
91	No estoy muy contento (a) con mi vida	1	2	3	4	5
92	Prefiero seguir a otros, a ser líder	1	2	3	4	5
93	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida	1	2	3	4	5
94	Nunca he violado la ley	1	2	3	4	5
95	Disfruto de las cosas que me interesan	1	2	3	4	5
96	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso	1	2	3	4	5
97	Tengo tendencia a exagerar	1	2	3	4	5
98	Soy sensible a los sentimientos de las otras personas	1	2	3	4	5
99	Mantengo buenas relaciones con la gente	1	2	3	4	5
100	Estoy contento (a) con mi cuerpo	1	2	3	4	5
101	Soy una persona muy extraña	1	2	3	4	5
102	Soy impulsivo(a)	1	2	3	4	5
103	Me resulta difícil cambiar mis costumbres	1	2	3	4	5
104	Considero que es importante ser un (a) ciudadano (a) que respeta la ley.	1	2	3	4	5
105	Disfruto las vacaciones y los fines de semana.	1	2	3	4	5
106	En general , tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surjan inconvenientes	1	2	3	4	5
107	Tengo tendencia a apegarme demasiado a la gente	1	2	3	4	5
108	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.	1	2	3	4	5
109	No me siento avergonzado (a) por nada de lo que he hecho hasta ahora	1	2	3	4	5

110	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan	1	2	3	4	5
111	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza	1	2	3	4	5
112	Soy capaz de dejar de fantasear para inmediatamente ponerme a tono con la realidad	1	2	3	4	5
113	Los demás opinan que soy una persona sociable	1	2	3	4	5
114	Estoy contento (a) con la forma en que me veo	1	2	3	4	5
115	Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender	1	2	3	4	5
116	Me es difícil describir lo que siento	1	2	3	4	5
117	Tengo mal carácter	1	2	3	4	5
118	Por lo general, me trabo cuando analizo diferentes opciones para resolver un problema	1	2	3	4	5
119	Me es difícil ver sufrir a la gente	1	2	3	4	5
120	Me gusta divertirme	1	2	3	4	5
121	Me parece que necesito de los demás, más de lo que ellos me necesitan	1	2	3	4	5
122	Me pongo ansioso	1	2	3	4	5
123	Nunca tengo un mal día	1	2	3	4	5
124	Intento no herir los sentimientos de los demás	1	2	3	4	5
125	No tengo idea de lo que quiero hacer en mi vida	1	2	3	4	5
126	Me es difícil hacer valer mis derechos	1	2	3	4	5
127	Me es difícil ser realista	1	2	3	4	5
128	No mantengo relación con mis amistades	1	2	3	4	5
129	Mis cualidades superan a mis defectos y éstos me permiten estar contento (a) conmigo mismo (a)	1	2	3	4	5
130	Tengo una tendencia a explotar de rabia fácilmente	1	2	3	4	5
131	Si me viera obligado (a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.	1	2	3	4	5
132	En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.	1	2	3	4	5
133	He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.	1	2	3	4	5

### Anexo 3: Solicitud de permiso a la Institución Pública

"Año de la universalización de la salud"

Tacna, 04 de Septiembre del 2020

**SEÑOR: MÉD. PEDRO ANIBAL NOVOA AVALOS  
JEFE/GERENTE DEL CLAS CENTRO DE SALUD METROPOLITANO  
DE LA MICRORED METROPOLITANA-RED SALUD TACNA**

**Presente.-**

Es grato dirigirme a Ud. para saludarlo y presentarme:


Yo, Alejandra Celeste Chávez Maquera, bachiller en Psicología Humana, identificada con DNI N° 73009716.

Quien solicito el permiso para poder aplicar una evaluación psicológica al personal de salud del establecimiento que Ud. dirige, con fines de cumplir la investigación correspondiente con motivo de ejecución de mi proyecto de tesis de título "INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DE SALUD DE INSTITUCIONES PUBLICAS Y PRIVADAS, 2020".

Queda entendido que al presentarme ratifico mi trabajo con vuestro centro, desde ya, reiterarle mi mayor consideración, estima personal y agradecimiento con usted.

Atentamente,

Dirección Regional Salud Tacna  
CENTRO DE SALUD METROPOLITANO  
MÉD PEDRO ANIBAL NOVOA AVALOS  
C.M.P. 29676  
MÉDICO JEFE

  
Bach. Alejandra C. Chávez Maquera  
Cel: 934-732-776  
E-mail: ale.95.celeste@hotmail.com



### Anexo 3: Solicitud de permiso a la Institución Privada

"Año de la universalización de la salud"

Tacna, 21 de Septiembre del 2020

**SEÑOR: GUILLERMO JIMENEZ FLORES  
GERENTE DE CLÍNICA PROMEDIC – ENTIDAD PRIVADA DE SALUD**

Presente.-

Es grato dirigirme a Ud. para saludarlo y presentarme:

Yo, Alejandra Celeste Chávez Maquera, bachiller en Psicología Humana, identificada con DNI N° 73009716.

Quien solicito el permiso para poder aplicar una evaluación psicológica al personal de salud de la entidad privada de salud que Ud. dirige, con fines de cumplir la investigación correspondiente con motivo de ejecución de mi proyecto de tesis de título *"INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DE SALUD DE INSTITUCIONES PUBLICAS Y PRIVADAS, 2020"*.

Queda entendido que al presentarme ratifico mi trabajo con vuestro centro, desde ya, reiterarle mi mayor consideración, estima personal y agradecimiento con usted.

Atentamente,



---

Bach. Alejandra C. Chávez Maquera  
Cel: 934-732-776  
E-mail: ale.95.celeste@hotmail.com

## Anexo 4: Constancia de aplicación de la Institución Pública



DIRECCIÓN  
REGIONAL  
SALUD



### CONSTANCIA

EL MEDICO QUE SUSCRIBE, GERENTE DEL CLAS CENTRO DE SALUD METROPOLITANO, HACE CONSTAR QUE:

Que la **Señorita: ALEJANDRA CELESTE CHAVEZ MAQUERA**, Ha realizado la aplicación de su Instrumento de recolección de datos para su respectiva investigación científica durante el periodo 15 de setiembre al 15 de octubre del 2020, SU TESIS TITULA" INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DE SALUD DE INSTITUCIONES PUBLICAS Y PRIVADAS , 2020.La misma que fue aplicada al personal de Salud del Centro de Salud Metropolitano, Demostrando puntualidad ,responsabilidad ,perseverancia e interés.

Se expide el presente a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Tacna, 05 de Enero del 2021.



Dirección Regional Salud Tacna  
CENTRO DE SALUD METROPOLITANO

MED. PEDRO ANIBAL NOVOAVALOS  
C.M.P. 29878  
MEDICO JEFE

PANA/lca

C.c Arch.

## Anexo 4: Constancia de aplicación de la institución Privada

### CONSTANCIA DE APLICACIÓN

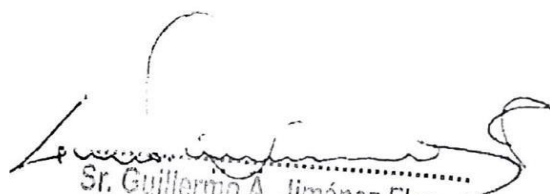
**EL GERENTE DE LA CLÍNICA PROMEDIC – ENTIDAD PRIVADA DE SALUD, QUE SUSCRIBE:**

#### **HACE CONSTAR:**

Que la Srta. CHÁVEZ MAQUERA ALEJANDRA CELESTE, identificada con DNI N° 73009716, ha aplicado su instrumento de recolección de datos del trabajo de investigación científica durante el 21 de septiembre al 16 de octubre de 2020, cuya tesis se titula: “INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DE SALUD DE INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2020”, la misma que fue aplicada al personal de salud de la Clínica Promedic – Entidad Privada de Salud - 2020, demostrando puntualidad, responsabilidad, perseverancia e interés.

Se expide la presente constancia para los fines que la interesada estime conveniente.

Tacna, 16 de Octubre del 2020

  
Sr. Guillermo A. Jiménez Flores  
GERENTE GENERAL  
PROMEDIC S.A.C.

## Anexo 5: Base de datos de las muestras de la institución pública

\*Alejandra\_base de datos (4).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

52 : Dim5 114 Visible: 22 de 22 variables

	sexo	Edad	Ocupación	InterDim1	Dim2	InterDim2	Dim3	InterDim3	Dim4	InterDim4	Dim5	InterDim5	VAR00001	InterCETotal	id	Institucion	PuntajeTotal
1	1	50	3	3	80	1	81	2	88	2	95	3	.	2	Público9	2	85
2	2	50	2	1	98	3	91	3	83	2	92	3	.	2	Público8	2	83
3	2	32	3	1	99	3	84	2	87	2	92	3	.	1	Público7	2	79
4	2	43	2	3	115	4	103	3	90	2	112	4	.	3	Público6	2	100
5	1	52	1	2	118	4	95	3	90	2	102	3	.	3	Público5	2	92
6	2	52	3	1	95	3	94	3	85	2	90	2	.	3	Público4	2	81
7	1	45	7	1	80	1	78	1	83	2	95	3	.	1	Público30	2	78
8	1	40	5	1	92	3	81	2	81	2	85	2	.	3	Público3	2	78
9	1	56	1	2	56	1	78	1	83	2	69	1	.	1	Público29	2	70
10	1	57	1	1	80	1	95	3	105	3	86	2	.	2	Público28	2	81
11	1	58	4	1	80	1	95	3	105	3	86	2	.	2	Público27	2	81
12	2	34	3	1	105	3	91	3	84	2	97	3	.	2	Público26	2	85
13	1	57	4	2	101	3	82	2	90	2	98	3	.	2	Público25	2	87
14	2	39	3	1	111	4	103	3	81	2	93	3	.	3	Público24	2	90
15	2	36	1	1	110	3	85	2	84	2	93	3	.	2	Público23	2	85
16	2	52	5	1	99	3	60	1	88	2	92	3	.	2	Público22	2	80
17	2	55	3	2	118	4	76	1	97	3	109	3	.	3	Público21	2	95
18	2	41	4	2	96	3	91	3	81	2	86	2	.	2	Público20	2	86
19	2	57	2	1	84	2	81	2	76	1	67	1	.	3	Público2	2	73
20	2	52	5	1	96	3	87	2	88	2	107	3	.	2	Público19	2	83
21	2	48	5	2	114	4	78	1	98	3	105	3	.	3	Público18	2	92
22	2	38	6	1	107	3	97	3	85	1	93	3	.	2	Público17	2	87
23	1	60	1	1	101	3	72	1	95	3	88	2	.	2	Público16	2	80
24	2	51	3	1	98	3	95	3	83	2	90	2	.	2	Público15	2	82
25	2	55	2	1	87	2	91	3	80	1	81	2	.	1	Público14	2	73
26	2	44	2	1	108	3	95	3	80	1	83	2	.	2	Público13	2	85
27	2	42	8	1	84	2	81	2	76	1	64	1	.	1	Público12	2	72
28	1	53	6	1	93	3	81	2	81	2	85	2	.	1	Público11	2	79
29	2	54	2	2	92	3	84	2	87	2	107	3	.	2	Público10	2	87
30	2	41	2	2	98	3	100	3	74	1	85	2	.	3	Público1	2	85

Vista de datos Vista de variables

espa NOR32 ANTIVIDIS

## Anexo 5: Base de datos de las muestras de la institución privada

\*Alejandra\_base de datos (4).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

69 : Dim5 Visible: 22 de 22 variables

	sexo	Edad	Ocupación	InterDim1	Dim2	InterDim2	Dim3	InterDim3	Dim4	InterDim4	Dim5	InterDim5	VAR00001	InterCETotal	id	Institucion	PuntajeTotal
31	1	56	1	1	83	2	90	2	76	1	100	3	.	1	Privado9	1	78
32	2	57	3	2	107	3	73	1	87	2	114	4	.	2	Privado8	1	87
33	1	47	7	1	84	2	104	3	95	3	86	2	.	2	Privado7	1	87
34	2	36	3	1	98	3	90	2	90	4	93	3	.	2	Privado6	1	83
35	1	55	1	1	86	2	87	2	80	1	107	3	.	1	Privado5	1	79
36	2	35	3	1	90	3	87	2	77	1	69	1	.	1	Privado4	1	76
37	1	29	5	1	93	3	95	3	91	3	86	2	.	3	Privado30	1	85
38	2	30	7	1	117	4	97	3	94	3	109	3	.	3	Privado3	1	91
39	2	49	3	1	75	1	69	1	85	2	88	2	.	3	Privado29	1	68
40	2	39	7	1	83	2	76	1	87	2	90	2	.	3	Privado28	1	74
41	2	46	5	1	75	1	69	1	85	2	88	2	.	3	Privado27	1	68
42	1	67	1	3	126	5	68	1	94	3	112	4	.	3	Privado26	1	100
43	2	34	2	1	96	3	97	3	84	2	98	3	.	3	Privado25	1	85
44	2	35	3	1	111	4	97	3	94	3	109	3	.	3	Privado24	1	90
45	1	57	8	1	99	3	85	2	90	2	85	2	.	3	Privado23	1	83
46	2	34	2	1	89	2	82	2	87	2	90	2	.	3	Privado22	1	75
47	1	38	6	1	84	2	88	2	80	1	107	3	.	3	Privado21	1	79
48	2	39	5	2	108	3	76	1	78	1	114	4	.	3	Privado20	1	88
49	2	31	7	1	161	5	68	1	88	2	85	2	.	2	Privado2	1	88
50	2	36	5	1	101	3	90	2	88	2	95	3	.	3	Privado19	1	83
51	2	36	5	1	117	4	85	2	88	2	93	3	.	3	Privado18	1	88
52	2	37	5	1	110	3	100	3	95	3	114	4	.	3	Privado17	1	94
53	2	59	3	2	112	4	84	2	83	2	116	4	.	3	Privado16	1	93
54	2	60	3	1	84	2	107	3	94	3	107	3	.	3	Privado15	1	89
55	1	51	5	3	102	3	95	3	91	3	109	3	.	3	Privado14	1	96
56	1	53	1	3	102	3	97	3	93	3	111	4	.	3	Privado13	1	96
57	2	57	2	1	84	2	106	3	94	3	105	3	.	2	Privado12	1	89
58	1	46	3	1	75	1	69	1	84	2	88	2	.	1	Privado11	1	67
59	1	40	5	1	75	1	69	1	84	2	88	2	.	1	Privado10	1	67
60	2	40	7	1	99	3	85	2	90	2	85	2	.	2	Privado1	1	83

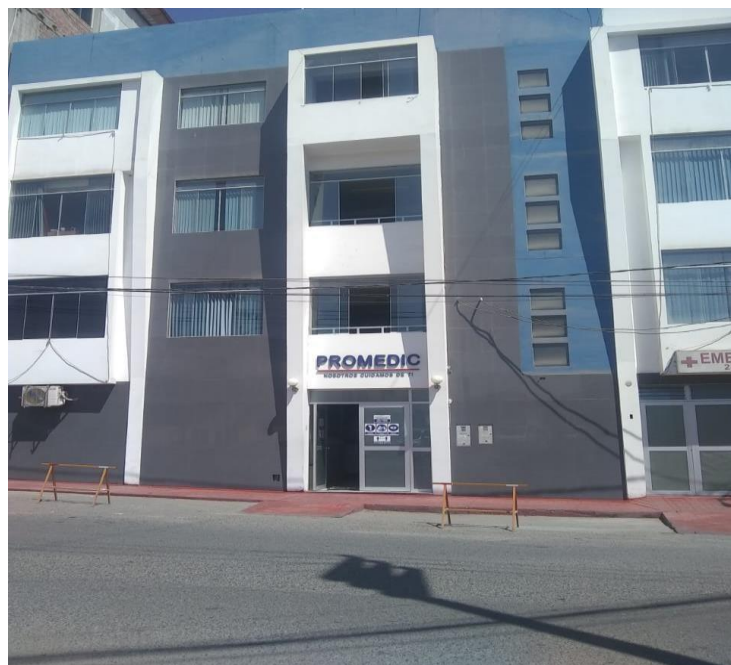
Vista de datos Vista de variables



## Anexo 6: Imágenes de aplicación



En la imagen se observa a un participante llenando la encuesta que se le aplicó, corresponde al personal de salud de institución privada.



La imagen que se observa corresponde a la institución privada, donde se aplicó el instrumento.

## Anexo 6: Imágenes de aplicación



En la imagen se observa a un participante respondiendo la encuesta aplicada, corresponde a la institución pública.



En la imagen se puede observar a la autora de esta investigación, mostrando el instrumento de aplicación en la institución pública.

## Anexo 7: Informe de Turnitin al 28% de similitud

### INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DE SALUD DE INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2020

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>9%</b>	<b>9%</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>www.felizviaje.com</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.upt.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.autonomadeica.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>dehesa.unex.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

< 1%

Excluir bibliografía

Activo